business online

ÁRA: 975 FT

03/6

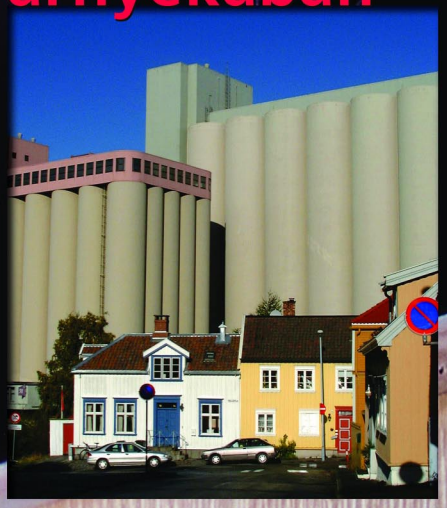
A siker ABCD-je

Minden, amit az e-kormányzatról tudni kell

Mit nyújt az MBA-képzés?

9 771416 505007 03060

A nagyok árnyékában



Behálózva: Bárdos András újságíró

Biztonságban vagyunk? Otthoni adatvédelem a hazai internetezők körében

PRIM

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Tiltott cserebere

Néhány napja a Prím Online oldalain hírt adtunk arról, hogy a lemezkiadók nemzetközi érdekképviseleti szervezete, az International Federation of the Phonographic Industry (IFPI) egy új weboldalt hozott létre a jogszerű zeneletöltések népszerűsítéséért (**WWW.PRO-MUSIC.ORG**). Ezzel párhuzamosan az ellentábor is folyamatosan aktív, a **DOWNLOAD.COM** oldalain a Kazaa fájlmegosztó alkalmazás letöltéseinek száma néhány nappal ezelőtt megközelítette az eddigi rekorder ICQ-ét. A szoftvert hetente 2,5 millióan töltik le.

Úgy tűnik, hogy a P2P (Peer to Peer – egyenrangú számítógépek hálózatán alapuló fájlcserélő megoldások) koncepciója óriási hatással volt világunkra. Emberek millió töltenek le nap mint nap több ezer gigabájtnyi zenét, filmet, illetve szoftvert a Kazaa és a hasonló programok segítségével.

A világnak az a része, amely a szerzői jogokból él meg, általában felháborítónak ítéli a jelenséget. Ezek az előadóművészek, szervezetek úgy gondolják, hogy a fájlcserélő hálózatok használata egyenlő a lopással, és erkölcstelen tevékenység. Tiltakozásuk következtében a probléma a médiában is nagy teret, valamint jó adag negatív zöngét kap. Szeretnék azonban megosztani olvasóinkkal néhány olyan szempontot, amelyre eddig nem fordítottunk kellő figyelmet.

A lemezkiadók a zenét jelenleg elavult formátumban kínálják, így egy CD-n mintegy 45–80 percnyi hanganyagot vásárolhatunk meg. A fájlcserélő hálózatok ezalatt a népszerű MP3-tömörítést használják, amelyet már a legtöbb asztali DVD-lejátszó és egyre több autórádió, discman, valamint hordozható MP3-lejátszó megszólaltat. A felhasználóknak – legalábbis egy részüknek – így ma arra van igényük, hogy egy korongon, eszközön többórányi hanganyagot tudjanak rögzíteni. A hardvergyártó cégek számára ez óriási bevételt jelent. Hasonló jellegű externáliákat a fénymásolók esetében sikeresen kezeltek a törvényhozók. Ideje lenne, hogy most is lépjenek, és az egyéni felhasználók zaklatása helyett konstruktívabb megoldásokon törjék a fejüket.

A fájlcserélő hálózatok mindezek mellett ma a legintelligensebb informatikai megoldások közé tartoznak, méghozzá azért, mert nemcsak gépi intelligenciát használnak, hanem a motivált egyéni felhasználók döntéseit is figyelembe veszik. Gépek segítségével például őrült nehéz lenne eldönteni, hogy melyik a legjobb szerződésminta a lakásadásvételhez. Egy ügyvédi iroda honlapját is nehéz lenne elfogulatlannak tekinteni. A fájlcserélő hálózatok az efféle kérdések megoldására evolúciós modellt alkalmaznak. A legerősebb, a legjobb fájl marad életben – a többit a felhasználók letöltés után törlik –, így amikor egy információt vagy zeneszámot keresünk, a sokmilliónyi egyéni felhasználó apró döntéseinek következményeképpen a jó fájlokat találjuk meg.

A technológiai fejlődés iránt elkötelezett cégek a P2P-megoldásokban hatalmas lehetőséget látnak. Az egyik stratégiai megközelítés a lekötetlen számítási teljesítmény kihasználására helyezi a hangsúlyt, így például a SETI@home projekt a földön kívüli intelligencia kutatásához szükséges hatalmas számítási igényt elégíti ki egy fájlcserélő alkalmazás segítségével. A másik irány a P2P-megoldásokat a vállalati tudásmenedzsment érdekében használja fel. Ebben az esetben a legtöbbször vállalaton belüli fájlcserélő alkalmazások arra szolgálnak, hogy a cég munkatársai megosszák maguk között az információkat. Mivel az egyes fájlokat több szempont (például minőség, tartalom, kulcsszavak) alapján lehet indexálni, a felhasználás területei szinte korlátlanok. Az Intel oldaláról (**WWW.INTEL.COM**) letölthető egy dokumentum, amely bemutatja, hogyan használják fel élenjáró vállalatok a fájlcserélő megoldásokat különböző termékek fejlesztésekor a munkacsoportok összekapcsolására, a kutatási eredmények megosztására, a termékfejlesztésre és így tovább.

Magyarországról egyelőre nem tudnék előremutató példát említeni. Pedig egy olyan hálózatba, mint a Kazaa, csak egyszer kell – akár állami támogatással – bedobni szépirodalmi műveket, nyelvleckéket vagy a kultúrát megőrző, támogató egyéb információkat, és utána a tudás terjed magától. Csak rajtunk múlik tehát, hogy a P2P-technológiát mire és hogyan használjuk.

Hasonló jellegű externáliákat a fénymásolók esetében sikeresen kezeltek a törvényhozók. Ideje lenne, hogy most is lépjenek, és az egyéni felhasználók zaklatása helyett konstruktívabb megoldásokon törjék a fejüket.

Aki átformálta a Microsoftot

Bárdos András újságíró

A Business Online 6. számának tartalma

Üzenet

3. **Tiltott cserebere**

Express

6. **Hírháló**

12. **A hónap híre: Magyar tiltakozás a szoftver-szabadalmak ellen**

Neumann-oldal

13. **Közgyűlés és elismerések**

Market

Integráció Novell-megoldásokkal
Interjú Szittya Tamással

Sun–Oracle:
Együtt az alacsony költségű számítógépes rendszerekért

Matáv-vezér a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara élén

Market

19. **Biztonságban vagyunk?**
Otthoni adatvédelem a hazai internetezők körében

Aki átformálta a Microsoftot

Melléklet

Hatékony kormányzat

A siker ABCD-je
Hátrányból előnyt kovácsolhat

Elsősorban hatékony megoldásokra van szükség

Humáninformatika

E-learning rendszerek
Új fejezet a tudás-menedzsmentben

SZERKESZTŐSÉG:

SZÉLL ANDRÁS
főszerkesztő aszell@prim.hu

FÁBIÁN GÁBOR
olvasószerkesztő gfabian@prim.hu

ROVATSZERKESZTŐK:
FEKETE GIZELLA
(Tanácsadó, Megoldás) gfekete@prim.hu

MÉSZÁROS PÉTER
(Express) pmeszaros@prim.hu

FEJÉR TAMÁS
(Humáninformatika)

TIHANYI LÁSZLÓ
(CIO – a Business Online és az Infopen közös rovata) tihanyi@infopen.hu

Tervezte:
LÁNG LÁSZLÓ llang@prim.hu

Tördelte:
HENGER ATTILA henger@prim.hu

LAPMENEDZSER:

WALKÓ BOGLÁRKA
bwalko@prim.hu

KIADJA:
Prím Media Rt.
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.
Felelős vezető: Szabó Hédy
TELEFON: 248-3230
FAX: 248-3250
INTERNETCÍM:
www.prim.hu
E-MAIL:
bonline@prim.hu

A kiadó a MATESZ tagja.

A MAGAZIN ÁRA: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:
levélben, faxon vagy e-mailben
MEGRENDELÉS:
KISS ÉVA
TEL.: 248-3262
ekiss@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

WALKÓ BOGLÁRKA
TEL.: 0630-9840-226

HENGER ÁGNES
hirdetési igazgató
TEL.: 0630-9840-221
agika@prim.hu

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

NYOMJA: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630
FELELŐS VEZETŐ: Erdős András
HU ISSN 1416 5058

HUMÁNINFORMATIKA

Credit Suisse Cafeteria Rendszer
Powered by Nexon

TECHNOLÓGIA

29. **Új korszak kezdődik**
Magyarországra is megérkezett a Windows Server 2003

A Windows és a vállalati piac kihívásai

33. **A web: amorf számítástechnika**

TANÁCSADÓ

A nagyok árnyékában (I.) Mankó vagy edzésrend?

41. **Személyesen Önnek**

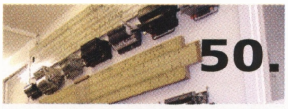
42. **Iparági versenyfutás (I.)**
Szolgálatára!

CIO

Brit áruházlánc Magyarországon

CIO

48. **CIO–CEO: együtt vagy egymás ellen?**



Tradíció és megújulás
Kutor László, az év informatikai oktatója

51. **Hogyan tovább Európába?**

52. **Pascal-programozót keresünk informatikaoktatáshoz...**

MENEDZSMENT

Informatikus és menedzser
Mit nyújt az MBA-képzés?

KITEKINTŐ

Behálózva:
Bárdos András újságíró

57. **Először is, szegd meg az összes szabályt!**

BO'-KÓSTOLÓ

58. **Cégindex / Rendezvénynaptár**

EU

RFID-CHIPEKKEL VÉDETT BANKJEGYEK

Parányi, homokszemnyi méretű RFID (Radio Frequency Identification), vagyis rádiófrekvenciás elven működő azonosító chipek kerülhetnek az eurós bankjegyekbe, amennyiben az Európai Központi Banknak (European Central Bank – ECB) sikerül megállapodnia az egyik vezető japán elektronikai céggel, a Hitachival. Az ECB munkatársai mostanság fokozott aggodalommal tekintenek az egyre nagyobb méreteket öltő európai pénzhamisítási ügyletekre, és fontosnak tartották hangsúlyozni, hogy mielőbb megoldást kell találni a hamis bankók terjedésének megakadályozására. Az eurós papírpénzeket jelenleg normál fényben és csak ultraibolya sugarak hatására látható jelölésekkel is védik, azonban a gyakorlat azt mutatja, hogy mindez kevés, és itt kaphatnak szerepet a rádiófrekvenciás azonosító chipek. A rendkívül apró, szabad szemmel alig látható mikrochipeket Japánban egyes belépőjegyek esetében már alkalmazták, és ha minden jól megy, 2005-ben megjelenhetnek az első, ilyen chipekkel védett euróbankjegyek.

DOMAINNEVEK .EU VÉGZŐDÉSSEL

Az interneten használt felső szintű tartománynevek sorába valószínűleg még az év vége előtt bekerül a .eu kiterjesztés is, az EU területén működő webhelyek megkülönböztető páneurópai azonosítójaként. Az Európai Bizottság úgy döntött, hogy az EURID (European Registry for Internet Domains) szervezetet jelöli ki a .eu végződésű tartománynevek, illetve e-mail címek bejegyzésére és nyilvántartására. Egyidejűleg Brüsszel a tagállamokkal és a tartománynéveket nyilvántartó szervezetekkel együttműködve intézkedési irányelveket dolgoz ki az olyan problémák kezelésére, mint a domainnevek spekulatív célú vagy törvénysértő bejegyeztetése, a szellemi alkotásokhoz fűződő és más jogok védelme, a jogviták bíróságon kívüli rendezése. A .eu kiterjesztés mindezeknek a lépéseknek a megtétele után kerülhet oda az olyan felső szintű tartománynevek mellé, mint a .com, a .org vagy az országkódok. Használatára minden olyan magánszemély jogosult lesz, aki az EU területén él, valamint bármely üzleti vállalkozás, illetve szervezet, amelynek itt van a bejegyzett székhelye.

DÖNTÉS AZ ARANYRÉSZVÉNYEK ELLEN

Az Európai Unió precedens értékű döntésben foglalt állást az aranyrészvények ellen, ami nagymértékben befolyásolja az EU telekommunikációs piacának jelenlegi gyakorlatát. A döntés két valós helyzet, egy angliai és egy spanyol ügy elbírálása révén született meg. Az unió legfelsőbb bírósága úgy ítélte meg, hogy a spanyol kormány aranyrészvény útján érvényesített befolyása az ország Telefonica nevű telekommunikációs óriásvállalatára törvénytelen, mivel akadályozza a tőke szabad áramlását. Az elemzők szerint a mostani döntés több területen, több tagállamban alapvető változásokat indíthat el, hiszen nem ritka, hogy az állam 50 százalék fölötti tulajdonrészt bocsát áruba egy-egy vállalatból, ám az ellenőrzés végett megtart egy aranyrészvényt, amely tulajdoni részét meghaladó mértékű beleszólást biztosít számára a vállalat ügyeibe. Az aranyrészvényeket csak egészen különleges esetekben engedélyezi az EU, például olyan közszolgálati területeken, ahol indokolható bizonyos mértékű állami felügyelet megtartása.

SCHRÖDER ÉS LIIKANEN A SZÉLES SÁVÚ INTERNET MELLETT

GERHARD SCHRÖDER német kancellár és ERKKI LIIKANEN, az EU IT-felelőse berlini találkozóján az információs társadalom kiépítésének egyik alapvető infrastrukturális feltételének nevezte a széles sávú internethozzáférések számának növelését. A találkozón leginkább az információs és kommunikációs technológiák (ICT) fejlesztési területéről esett szó, különös tekintettel a D21-es célkitűzésre. A konferencia többi résztvevője is a D21 támogatói és résztvevői közül került ki. A D21 tulajdonképpen Németországra és a 21. századra utal. Utóbbit ez a program mint digitális évszázadot emlegeti, és a D21 feladata nem más, mint IT-eszközökkel segíteni a gazdaság növekedését és versenyképességét. Schröder szerint a széles sávú megoldások elengedhetetlenek a minőségi szolgáltatások és alkalmazások valós használatához, Liikanen pedig rávilágított, hogy az EU eEurope 2005 programja szerint akkorra már minden tagország számára elvárás lesz a közszféra adatainak széles sávú interneten történő kezelése.

ELHÚZÓDHAT A TELEKOMMUNIKÁCIÓS SZABÁLYZAT BEVEZETÉSE

Az EU új telekommunikációs szabályzatának bevezetése valószínűleg késni fog, mivel Franciaország bejelentette, hogy nemzetgyűlése várhatóan nem fogadja el a törvényi szintű rendelkezéseket a kitűzött júliusi határidőig. A Financial Times értesülései szerint nagyon valószínű, hogy Belgium és Németország sem fogadtatja el a szabályzórendszert a megadott időpontig, Hollandia esetében pedig akár 2004-re tolódhat az eredményes szavazás. Az új telekommunikációs kitételek megalkotása évekbe került, hosszasan egyeztetve a nemzeti szervekkel. A késlekedés azért okozhat komoly gondokat az EU-ban, mert ezek a szabályok alapvetően befolyásolnák az általában nemzetközi érdekeltséggel rendelkező telekommunikációs vállalatok fejlesztéseit, működését és befektetéseit, mivel jelenleg minden tagországban egymástól jelentősen eltérő helyi szabályzók vannak érvényben. Ennek megfelelően az iparág képviselői egy egységes szabályozási rendszerben érdekeltek, és mindent elkövettek annak mielőbbi megszületése érdekében, mondván, hogy az egységes belső piachoz egységes szabályzórendszer tartozik. Azt azonban több szolgáltató is elismeri, hogy az Európai Bizottság nem hagyott túl sok időt a rendszer végleges változatának megszületése és az elfogadásra kitűzött júliusi dátum között.

ÜZLET

WWW.MAGYARHIRLAP.HU

A Zsámbéki-medencében épül a magyar Szilícium-völgy

20 év, 300 innovációs és technológiai fejlesztési program, 2 százalékos GDP-növekedés és 50 ezer új munkahely. Ezt jelenti az első közép-európai Szilícium-völgy, a Zsámbéki-medencébe álmodott „tudásközpont". A terv neve Talentis, ára 12 milliárd euró. Az új tudásközpont létrejöttének költségét 75-80 százalékban magánbefektetőktől akarja előteremteni a tervet jegyző Talentis Programiroda és az oktatási tárca. A szellemi muníciót a Magyar Tudományos Akadémia biztosítaná, a maradék pénzt pedig uniós forrásokból szednék össze. Az elképzelések szerint a központ 50 ezer új munkahelyet teremt majd, biztosítja Magyarország vezető szerepét a régióban, és 1,9 százalékkal növeli a nemzeti összterméket. Francia és angol mintára több nyelven oktató középiskolát, egyetemvárost, tudományos kutatási-fejlesztési központot, technológiai, innovációs parkot is létrehoznak majd a 15 települést összefogó zsámbéki kistérségben, mégpedig az akkorra már metropolisszá váló Budapest közelében.

WWW.MATAV.HU

A HDB jóváhagyta a Matáv összekapcsolási referenciaajánlatát

Május 19-én a Hírközlési Döntőbizottság (HDB) jóváhagyta a Matáv Rt. hosszú távú, előremutató különbözeti költségek módszere alapján kiszámított összekapcsolási árait és bérelt vonali szolgáltatásokkal összefüggő szerződési feltételeit tartalmazó összekapcsolási referenciaajánlatát. A HDB jóváhagyása értelmében az összekapcsolási referenciadíjak 18 százaléktól 37 százalékig terjedő mértékben csökkennek, és – a bérelt vonali szolgáltatások díjainak kivételével – visszamenőleg 2003. január 1-jétől érvényesek. Tavaly decemberben a helyi végződtetési díj csúcsidőben Magyarországon mintegy 7 forint volt, míg az Európai Unióban mindössze a harmada. A mostani HDB-döntés csupán az első lépés, a tervek szerint ugyanis a csatlakozás időpontjára az összekapcsolási díjakat az unió átlagára mérséklik. A minisztérium várakozásai szerint a jelenlegi döntés hatására nem érzékelhető azonnali árcsökkenés.

WWW.TVNETWORK.HU

TvNetWork: 350 millió forint tőkebevonás

A TvNetWork Telekommunikációs Részvénytársaság közgyűlésén 350 millió forintos tőkeemelésről határoztak. A 350 százalékon jegyzett, 100 millió forint névértékű részvény segíti a cég további expanzióját. A közgyűlés elfogadta a 2003-as beruházási tervet, és megadta a felhatalmazást az igazgatóságnak további akvizíciós tárgyalások folytatására. A magyar magánszemélyek tulajdonában álló társaság célja, hogy az internetszolgáltatási és kábeltelevíziós terület után a távbeszélőpiacon is jelentős szereplővé váljon.

WWW.HP.HU

Százmillió forintos HP-projekt az Erste Bankban

A Hewlett-Packard Magyarország 100 millió forintos informatikai projekt keretében call centert és telebankmegoldást is magában foglaló rendszert épített ki az Erste Bank Hungary Rt. számára. A beruházás nagy előnye, hogy a pénzintézet a rutinfeladatok elvégzését gépesíteni tudta, így sokkal több ideje jut az ügyfelek személyre szabott kiszolgálására. Az Erste Bank célja, hogy a call center és a telebank havonta 1 millió hívást bonyolítson le a jelenlegi mintegy 140 ezerrel szemben. Az Erste Bankkal eddig 118 ezer ügyfél kötött telebankszerződést, míg a pénzintézet lakossági üzletágához 280 ezren tartoznak. A banknak ezen túlmenően 4-5 ezer vállalati ügyfele is van. A kliensek az idei év első negyedévében 400 ezer műveletet kezdeményeztek a call centeren, illetve a telebankon keresztül.

WWW.PRIM.HU

A magyar kormány a 3G-mobiltenderek kiírásáról

A magyar kormány felvázolta az UMTS-licencekkel kapcsolatos elképzeléseit, amelyekben már a tenderkiírások dátuma is körvonalazódott. **Kovács Kálmán** informatikai miniszter a harmadik generációs szolgáltatásokkal kapcsolatban úgy gondolja, hogy hozzávetőlegesen másfél évvel a tendereztetés után indulhatnak el, illetve 2005 végén már a hazai fogyasztók is megtapasztalhatják a széles sávú, vezeték nélküli hálózat előnyeit. Hírek szerint a kormány fantáziát lát a CDMA 450-es hálózatokban is.

WWW.VIVENDIUNIVERSAL.COM

A Vivendi 325 millió euróért adja el magyarországi cégét

A Vivendi Universal bejelentette, hogy véglegesítette a magyarországi Vivendi Telecom Hungary (VTH) eladásával kapcsolatos megállapodást, és a leányvállalatot 325 millió euróért adja el az AIG Emerging Europe Infrastructure Fund és a GMT Communications Partners Ltd. által vezetett konzorciumnak. A Vivendi az eladásból származó bevétel döntő részét – 315 millió eurót – adósságának csökkentésére fordítja. Két amerikai befektető egyenlő részesedést szerez a Vivendi Telecom Hungaryben, amely a magyar vonalas piacon 12 százalékos részesedéssel bír. A Vivendi eredetileg 450 millió euró bevételt várt magyarországi cége eladásából.

WWW.ICON.HU

IBM Premier Partner minősítés az Iconnak

Az Icon elnyerte az IBM Premier Partner minősítését PC- és xSeries-kategóriában, s a hazai informatikai vállalatok között ezzel egyedüliként két termékcso-

portban is a „kék óriás" stratégiai partnerévé vált. A korábban elnyert IBM Premier Partner for Software minősítés után e tanúsítvány az Icon számára nem csupán szakmai elismerést jelent, hanem egyúttal növekvő üzleti potenciált is. Az IBM nagyszabású projektjeinek lebonyolításakor ugyanis a Premier Partnerek közül választja ki együttműködő partnereit. A második Premier Partner minősítés megszerzésének feltétele volt a 2002-es évben legalább 1 millió dollár értékű PC- és xSeries-forgalmazás, valamint a szakmai kompetencia elismeréséhez szükséges vizsgázott szakembergárda (2-2 PC- és xSeries-kereskedő, kiemelt kereskedő, valamint 2 emelt szintű technikus).

WWW.LLPGROUP.COM

Az eddigi legnagyobb CRM-bevezetés a hazai IT-szektorban

Az iparág meghatározó hazai vállalkozása, a KFKI-Csoport az LLP cég által képviselt, kanadai fejlesztésű Pivotalt választotta. A társaságnál csoportszinten összességében 200 millió forintos nagyságrendűre tervezett beruházás keretében az üzembe helyezés első nagy szakasza zárult le a hálózati integrációval foglalkozó leányvállalatnál, az LNX Rt.-nél. A termékbevezetést a kanadai Pivotal Co. közép-kelet-európai képviselője, az LLP Budapest Kft. és az LNX Rt. közösen végezte. A beruházás a belső folyamatszervezés, az oktatás, a projektvezetés, az adatbázis-építés, valamint az LLP által biztosított tanácsadói, tervezői-fejlesztői munkák és a szoftver költségét foglalja magában. A szoftverrel kapcsolatos tervezési és fejlesztési munkákat a termékbevezetés során alapvetően az LLP végezte, míg a specifikációról, a minőségbiztosításról, a projekt vezetéséről elsősorban az LNX munkatársai és a KFKI egyéb szakemberei gondoskodtak.

WWW.ANTENNAHUNGARIA.HU

Az Antenna Hungária növelné részesedését a Vodafone-ban

Az Antenna Hungária privatizációja várhatóan még 2003 vége előtt megkezdődik. Ha ez megvalósul, a vállalat élhet elővásárlási jogával a Vodafone Magyarországban. Az Antenna Hungária pillanatnyilag 16,2 százalékos részesedéssel rendelkezik a Vodafone Magyarországban, és korlátozott ideig elővásárlási joggal rendelkezik a mobilszolgáltató részvényeire. A privatizáció időpontja azonban kulcsfontosságú kérdés, mert az Antenna Hungária szeretné növelni részesedését a Vodafone Magyarországban, ám kiváltságai csak 2003. október 9-éig érvényesek.

WWW.WESTEL.HU

Westel: vállalati e-mail saját domainnévvel

A Westel május 1-jétől kis- és középvállalkozások számára kedvező díj ellenében saját domainhasználatot, valamint felügyeleti jogokat biztosító, teljes körű mobil e-mail szolgáltatást kínál. A Sun Microsystems legkorszerűbb megoldásán alapuló Westel mobil e-mail szolgáltatás lehetővé teszi, hogy bármely vállalkozás informatikai beruházás, valamint fenntartási nehézségek és költségek nélkül egy interneten, számítógépes levelezőrendszerrel, WAP-on vagy SMS-ben elérhető, szervező- és csoportmunka-funkciókkal rendelkező vállalati levelezőrendszerhez jusson hozzá. Egyebek mellett a levelezőrendszerben létrehozott listák kialakítása és az SMS-értesítésszolgáltatás aktiválása után egyetlen e-mail elküldésével a vállalkozás minden munkatársa tartózkodási helytől függetlenül azonnal értesíthető. Az alacsony havidíj mellett a vállalkozás saját domaint használhat (pl. felhasznalo@vallalat.hu), és a szolgáltatás rugalmasan, az előfizető cég igényeinek megfelelően méretezhető (korlátlan számú e-mail cím, minden igényt kielégítő tárhely). Azoknak a vállalati előfizetőknek, akik nem rendelkeznek domainnévvel, a Westel a mobil e-mail szolgáltatás keretében egyszeri díj ellenében .hu szintű domaint regisztrál.

WWW.PANNONGSM.HU

Új adatátviteli megoldás a Pannon GSM-től

A Pannon GSM új, az eddigieknél sokkal gyorsabb mobil-adatátviteli technológiával jelentkezett. Az Európában elsőként bemutatott Enhanced Data rates for GSM Evolution (EDGE) megoldáson alapuló átvitel lényege, hogy általa sokkal gyorsabbá válik a mobilinternetezés, és jobb minőségben nézhetők a mobiltelefonokon például a filmek és a különböző multimédiás üzenetek. Az EDGE megoldás a csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatás (GPRS) továbbfejlesztett változata, de amíg a GPRS segítségével másodpercenként mintegy 30 kilobájtnyi adatmennyiség küldhető át, az EDGE-vel ennek a háromszorosa. Ráadásul az új adatátviteli szolgáltatás kevesebb csatornát foglal el, mint a GPRS. A Pannon GSM ősszel Budapest területén tesztjelleggel vezeti be a megnövelt sebességű adatátviteli megoldást, s kereskedelmi szolgáltatásként csak akkor nyújtja, ha megfelelő kereslet mutatkozik rá.

WWW.SCO.COM

Az IBM után a Linux-felhasználókat is perelné az SCO

A megrendült anyagi helyzetű SCO kijelentette, hogy nem elégszik meg az IBM perlésével. Eddig 1500 vállalat kapott figyelmeztetést: lehet, hogy fizetniük kell. A cég márciusban indított 1 milliárd dolláros pert az IBM ellen, közölve, hogy annak Linux-változata sok olyan elemet tartalmaz, amelyet eredetileg az SCO fejlesztett ki. A szabad forráskódú rendszer alapjait kérdőjelezte meg ezzel az SCO, és nem kis felháborodást okozott Linux-körökben, olyannyira, hogy a cég weboldalát fel is törték. Az elemzők már akkor felhívták a figyelmet arra a tényre, hogy az SCO anyagilag teljesen ellehetetlenült, így vélhetően dupla vagy semmire játszik: győz, vagy amúgy is megszűnik. Az SCO közölte, hogy felmérték a nagyvállalatok szoftverhasználatát, és végül 1500 nagy nemzetközi cég figyelmeztetése mellett döntöttek.

SZÍNES

WWW.US.AIBO.COM

AIBO, A ROBOTKUTYA ÚJ FUNKCIÓI

A Sony olyan új szoftvert jelentett be, amely lehetővé teszi a cég négy éve megjelent és folyamatosan továbbfejlesztett Aibo robotkutyájának e-mailen keresztüli irányítását. Az Aibo Eyes elnevezésű program többek között digitális fényképek készítésére is lehetőséget ad a felhasználónak. A robotkutya beépített digitális kamerájának segítségével képet tud adni arról, amit a robot éppen lát. Aibo így a gyerekekre is felügyelhet távollétünkben, vagy őrizheti az üresen maradt lakást. Az elkészült digitális fotókat az Aibo drótnélküli kapcsolaton keresztül továbbíthatja a PC-re vagy egyéb, e-mail funkcióval rendelkező mobileszközre. Az új szoftver azt is lehetővé teszi, hogy Aibo előre rögzített üzeneteket mondjon el a távol lévő gazdi e-mail parancsára. A robotkutya így például a házi feladat megírására is figyelmeztetheti a gyerekeket.

WWW.HIRTV.NET

HÍR TV-ADÁS WESTEL-MOBILON

A Westel és a Hír Tv átfogó kommunikációs együttműködésének keretében az egyetlen magyar hírtelevízió műsora westeles mobiltelefonon is nézhető lesz. A Hír Tv félóránként jelentkezik friss információkkal, és 6-tól 23 óráig bármikor be lehet kapcsolódni a műsorba. Az első hazai hírtelevízió adása Real One Player lejátszó segítségével a Nokia 3650, a Nokia 7650, a Sony Ericsson P800 és a Qtek készülékeken lesz majd követhető. A tudósítók által készített MMS-képek a hírcsatorna WWW.HIRTV.NET címen elérhető honlapjára is azonnal felkerülnek. Ezenfelül egy MMS-számot tárcsázva bárki azonnal fotókat küldhet a Hír Tv szerkesztőségének a környezetében észlelt fontos eseményekről.

WWW.PHILIPS.COM

ELEKTRONIKUS PAPÍR MÁR JÖVŐRE?

Az E Ink nevű kisvállalat a hollandiai székhelyű mamutcéggel, a Philips Electronicsszal karöltve egy egyesült államokbeli szakkiállításon kívánja bemutatni az úgynevezett elektronikus papír (e-paper) legújabb, immár tökéletesen működőképes prototípusát. A minden korábbinál nagyobb felbontású megoldás colonként 160 pixelt, vagyis képpontot tartalmaz, ezáltal képminősége teljesen kifogástalan. Ha minden jól megy, az elektronikus papír akár már a jövő évben bemutatkozhat a piacon. Az említett két cégen kívül egyébként többek között a Matsushita is folytat hasonló fejlesztési munkálatokat. A japán nagyvállalat által e-booknak nevezett megoldás a várakozások szerint már az idei év végén megjelenik a kereskedelmi forgalomban. Mind az e-paper, mind az e-book monokróm szövegek és képek megjelenítésére képes, azonban lényeges különbség, hogy míg az e-paper teljesen új technológiákon alapul, addig az e-book különlegesen módosított LCD-megoldásokra építkezik.

WWW.MICROSOFT.COM

A WINDOWS-PC JÖVŐJE

A 12. Windows Hardware Engineering konferencián BILL GATES, a Microsoft elnöke és vezető szoftvertervezője bemutatott egy új PC-prototípust, amely újszerű kialakításának köszönhetően komoly előrelépést jelent a számítógép-használat terén, s egyúttal új korszak nyitányát jelzi a PC-iparág történetében. A HP-vel közösen kifejlesztett, Athens kódnevet viselő prototípus a PC-nek a kommunikációs és együttműködési központ felé való továbbfejlődését képviseli: egyszerűbbé válnak vele a PC-s műveletek, ugyanakkor egységes, vonzó formában egyesíti magában a kommunikáció minden csatornáját, többek között a hangos, képes és szöveges üzenetek új generációját. A személyi számítógép alapjainak továbbfejlesztése valóban csendes működést, az elektronikai berendezésekével egyenértékű rendelkezésre állást és hangminőséget nyújt, így a PC új helyre kerülhet a lakásban.

WWW.SPEECHRECOGNITION.PHILIPS.COM

PHILIPS–MULTISOFT: BESZÉDFELISMERÉS MAGYARUL

A Royal Philips Electronics és a Multisoft Kft. bejelentette, hogy már kapható a magyar kontextussal rendelkező Speech SDK 3.1 fejlesztőeszköz. A Speech SDK 3.1 segítségével a szoftverfejlesztők magyar nyelvű parancsfelismerési funkciót adhatnak az alkalmazásokhoz, így a felhasználók beszéddel irányíthatják számítógépüket és egyéb hardvereszközeiket, valamint dialógusok formájában akár kommunikálhatnak is azokkal. A Speech SDK 3.1 alkalmazásával kiváltható a billentyűzet vagy az egér használata. A magyar nyelvű parancsadás lehetősége mellett a 3.1-es verzió újdonsága, hogy rendelkezik beszédmegértési funkcióval és a felhasználói felületet támogató komponensekkel, valamint alkalmas párbeszédek létrehozására.

A hónap híre

Magyar tiltakozás a szoftverszabadalmak ellen

A szoftverszabadalmak európai bevezetése ellen tiltakozott Brüsszelben egy európai parlamenti képviselői meghallgatáson, illetve konferencián több magyarországi informatikai szervezet.

Kapcsolódó webcím:

WWW.FSN.HU

MAGOSÁNYI ÁRPÁD, a Linux-felhasználók Magyarországi Egyesületének elnökségi tagja a napokban Budapesten sajtótájékoztatón elmondta: az Európai Unióban már kidolgozták azt a direktívatervezetet, amely az Amerikai Egyesült Államokhoz hasonlóan ezen a kontinensen is bevezetné a szoftverszabadalmi jogot. Hozzátette: több európai szervezethez hasonlóan a magyarországiak is azért tiltakoznak ellene, mert a lépés gazdaságilag tönkretenné a szoftverfejlesztéssel foglalkozó kis- és középvállalkozásokat, s gátat vetne a szoftverek fejlesztésének. Egy bonyolultabb egyedi szoftver akár 10-15 olyan ötletet, ha úgy tetszik, szabadalmat is felhasznál, amelyet nem az adott program írója talált ki, ugyanakkor sokszor nagyon egyszerű és általánosan elterjedt megoldásról van szó.

Áprilisban az iparágban elismert tudósok és fejlesztők nyújtottak be petíciót az Európai Parlamenthez, mivel nem támogatják az EU szoftverek szabadalmaztatásával kapcsolatos elképzeléseit. Az EU elgondolása szerint egy tagállamok felett álló testület bírálná el az ilyen ügyeket, ám a petíciót aláírók szerint ez drámai hatással lenne munkájukra, ugyanúgy, ahogy az USA esetében történt. Az Egyesült Államokban tulajdonképpen minden szabadalmaztatható a természeti törvények, a természetben előforduló jelenségek és az elvont ötletek, gondolatok kivételével. Ott a nagy szoftvercégek rengeteg jogi munkatárs és külön alosztályok megbízásával minden elképzelhető szabadalom esetében végigjárták a költséges bejegyeztetési eljárást, ezzel megfojtva a kis cégeket, amelyek vagy felőrlődtek a jogi csatározásokban, vagy kénytelenek voltak fizetni, ezzel azonban saját hasznukról mondtak le.

Jóllehet az Európai Unióban ma még a szoftverszabadalmi jogok nem érvényesíthetők, cégek és egyének már 30-40 ezer szabadalmat jegyeztettek be a különböző hivataloknál. Mivel azonban egy szabadalom bejegyeztetése Európában mintegy 8 millió forintba kerül, a magyar kisvállalkozásoknak nincs esélyük ilyen jogok megszerzésére. A sajtótájékoztatón FISCHER ZSOLT, a Publishing Factory Kft. képviselője elmondta: ha a bejegyzett szabadalmakat később lehet érvényesíteni, akkor a szoftverfejlesztés területén megszűnik az innováció, s ezáltal sérül a versenyszellem is.

Az eseményen felhívták a figyelmet arra, hogy a szerzői és szomszédos jogok nem azonosak a szabadalmi jogokkal. Míg az előbbiek megsértését például a rendőrségnek hivatalból üldöznie kell, addig a szabadalmi jog érvényesítése a tulajdonos lehetősége. Fischer Zsolt elmondta azt is, hogy ha a szoftverszabadalmi jogot Európában elismerik, akkor gyakorlatilag bármilyen, számítógépen implementált megoldást lehet szabadalmaztatni. A szabadalmi jogot a multinacionális cégek általában akkor érvényesítik a kis vállalatokkal szemben, ha azok akkorára nőnek, hogy sértik piaci érdekeiket.

A sajtótájékoztatón elhangzott, hogy a szoftver íróját a szerzői és szomszédos jogok kellőképpen megvédik a lopástól, tevékenységének fejlődését nem kell korlátozni szabadalmi joggal. A brüsszeli meghallgatáson a Linux-felhasználók mellett részt vettek a Magyar Tartalomipari Szövetség, az FSF.hu Alapítvány a Szabad Szoftverek Magyarországi Népszerűsítéséért és Honosításáért, az FSN.hu Összefogás a Szabad Szoftverek Elterjesztéséért Alapítvány és a magyar BSD Egyesület képviselői. A brüsszeli meghallgatást az Európai Parlament liberális és zöld képviselői kezdeményezték, s az eseményen amerikai szervezetek is részt vettek.

A magyar résztvevők nevében Magosányi Árpád elmondta: magyarországi szervezetekhez és pártokhoz is fordulnak annak érdekében, hogy a tudás alapú társadalom kiépítését, valamint a kis- és középvállalkozók létét ne veszélyeztethessék a szabadalmi joggal. Hozzátette, az idő kevés, mivel az Európai Parlament jogi bizottsága május 22-én, a plenáris ülés pedig június 18-án szavaz a szabadalmi jog bevezetéséről. Az Európai Parlamenthez eddig 140 ezer aláírással ellátott petíció érkezett a szabadalmi jog bevezetése ellen.

Közgyűlés és elismerések

2003. május 8-án megtartotta évi rendes közgyűlését a Neumann János Számítógép-tudományi Társaság. Beszámolójában Bakonyi Péter elnök és Alföldi István ügyvezető igazgató objektív tényekkel támasztotta alá, hogy a társaság mára az informatikai szakma egyik meghatározó intézményévé vált, amely közhasznú tevékenységével, tudományos munkájával, területi és szakmai közösségeivel, valamint az internetkultúra és az informatikai írástudás terjesztésével a „3 i" – infrastruktúra, igény, ismeret – stratégiájának mentén messzemenően a szakmai és a társadalmi igényeket szolgálja ki.

Az NJSZT résztvevők jelentkezését várja a Neumann-centenáriumi év egyik legrangosabb szakmai eseményére, a VIII. Országos Neumann Kongresszusra (2003. október 15–17., Budapest, Magyar Tudományos Akadémia).

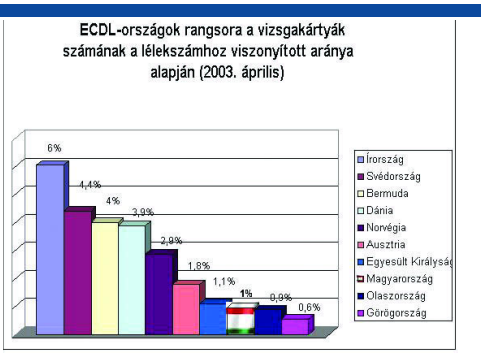
Mindemellett működési stratégiájának megfelelően a társaság kiemelkedően fontos feladatának tartja a tehetséggondozást, az országos és nemzetközi versenyek szervezését, illetve az azokra való felkészítést, valamint a hazai és nemzetközi szakmai társszervezetekkel történő szoros együttműködést, nem utolsósorban pedig a hagyományápolást. A tagság igényeinek kielégítése érdekében folyamatosan bővülő szolgáltatásokat nyújt, rendezvényeket szervez, a szakmai munkát pedig díjak adományozásával ismeri el. A társaság a közelmúltban beszámolt a Parlamenti Informatikai és Távközlési Bizottság előtt is: a beszámoló alapján a bizottság egyhangúlag elismerését fejezte ki az eredményes és felelősségteljes munkáért. Ugyancsak nagy elismerést jelent, hogy a szellemi tulajdon világnapja alkalmából a Magyar Szabadalmi Hivatal Millenniumi Díjjal tüntette ki az NJSZT-t mint a szellemi tulajdon védelmében kiemelkedő szerepet játszó intézményt.

ÉLETMŰDÍJ

A Neumann János Számítógép-tudományi Társaság a számítástechnika terén, illetve az információs társadalom szolgálatában végzett munkájáért, maradandó alkotásaiért életműdíjat adományozott **KLATSMÁNYI ÁRPÁDNAK** nyolcvanadik és **KOVÁCS GYŐZŐNEK** hetvenedik születésnapja alkalmából. Az ünnepelteknek a díjat ünnepélyes keretek között, a társaság éves közgyűlésén, 2003. május 8-án **DR. BAKONYI PÉTER,** az NJSZT elnöke adta át.

ECDL

1998-as magyarországi bevezetése óta hazánkban több mint százezren kezdték meg ECDL-vizsgáikat, és mintegy ötvenezren szerezték meg a bizonyítványt a több mint 270 akkreditált ECDL-vizsgaközpont valamelyikében. Ezzel a nyolcvan ECDL-tagország között is igen előkelő helyet foglalunk el: a regisztrált hallgatók (vizsgakártyát váltottak) abszolút száma alapján a kilencedik, a vizsgázóknak a lakosság lélekszámához viszonyított aránya alapján pedig a nyolcadik helyen állunk. Összehasonlításul az első tíz ország rangsora:



NEUMANN-CENTENÁRIUM

Az NJSZT résztvevők jelentkezését várja a Neumann-centenáriumi év egyik legrangosabb szakmai eseményére, a VIII. Országos Neumann Kongresszusra (2003. október 15–17., Budapest, Magyar Tudományos Akadémia). A program és a jelentkezési lap, valamint a centenáriumi év egyéb eseményeiről szóló információ letölthető a **WWW.NEUMANN-CENTENARIUM.HU** címről.
A centenáriumi év fővédnöke **MÁDL FERENC** köztársasági elnök, főtámogatója a KFKI-csoport, támogatója az IMFA alapítvány.

NEUMANN JÁNOS SZÁMÍTÓGÉP-TUDOMÁNYI TÁRSASÁG
1054 Budapest, Báthori utca 16. Tel.: 472-2720, 472-2730
Web: WWW.NJSZT.HU, WWW.NEUMANN-CENTENARIUM.HU, WWW.ECDL.HU
E-mail: TITKARSAG@NJSZT.HU, ECDL@NJSZT.HU

Integráció Novell-megoldásokkal

Interjú Szittya Tamással

A Novell napjainkban a címtár alapú, platformfüggetlen hálózati infrastruktúra-szolgáltatások, valamint a címtár alapú személyazonosság-kezelés és az integrált biztonsági megoldások mellett az üzleti alkalmazások integrációját és a címtár alapú webes szolgáltatások fejlesztésének lehetőségét is biztosítja felhasználói számára. Mindehhez egy létszámában rendkívül dinamikusan bővülő, üzleti és informatikai, valamint üzemeltetési támogatást nyújtó konzultációs üzletág áll az ügyfelek rendelkezésére. A Novell tavalyi eredményeiről, stratégiájáról, valamint az e-kormányzati megoldások fejlesztésében betöltött szerepéről Szittya Tamással, a Novell Magyarország ügyvezetőjével beszélgettünk.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NOVELL.HU

Business Online: – A Novell magyarországi értékesítése tavaly 45 százalékkal növekedett. Számos kiemelkedő projektet is maguk mögött tudhatnak, például az Állami Számvevőszéknél, a Magyar Rádiónál, a Wallis-csoportnál, illetve több minisztériumban vezettek be komplex rendszereket és megoldásokat. Milyen tényezőknek tulajdonítható a siker?

Szittya Tamás: – A növekedés több tényezőnek köszönhető. Az első a néhány évvel ezelőtti stratégiaváltás. Míg korábban „egytermékes”, a hálózati operációs rendszerre koncentráló cég voltunk, addig a váltás után a Novell címtár alapú és platformfüggetlen szolgáltatásokat kínáló szoftverházzá alakult át. Ma már több száz ilyen jellegű termékünk van, így elmondhatjuk, hogy stabil, igen jól felépített termék- és szolgáltatásportfólió alapozza meg az üzleti sikerességet. A pénzügyi siker másik tényezője, hogy már évek óta nem a dobozos termékek gyártásán van a hangsúly, hanem a nagyvállalati licencértékesítésen. Nincs két egyforma felhasználói környezet, ezért amikor egy címtár alapú, a személyazonosságot, az adatokat és az alkalmazásokat integráltan kezelő és működtető környezetet kell felépíteni, azt minden felhasználó esetében testre is kell szabni. A Novell Professzionális Szolgáltatások részlege pontosan ezt valósítja meg viszonteladó partnereinkkel közösen.

B. O.: – Magyarországon milyen volt a piaci fogadtatása a tanácsadói üzletág kiépítésének?

Sz. T.: – A Novell, amikor két évvel ezelőtt elkezdte kiépíteni ezt az üzletágát, felvásárolta a Cambridge Technology Partners tanácsadócéget. Magyarországon a Cambridge-nek nem volt leányvállalata, ezért tanácsadói kapacitásunkat itthon a piacra támaszkodva, organikusan építettük fel. Amikor elkezdtük címtár alapú és platformfüggetlen hálózati szolgáltatásainkat értékesíteni, a felhasználók megértették, hogy az ilyen rendszerek megvalósításához komoly tervek szükségesek. A címtár a különböző informatikai rendszerek „lelke”, ezért a biztonság mellett alapvető követelmény a stabilitás és a folyamatos rendelkezésre állás. Fontos, hogy a címtár mögött legyen egy „biztosítás”, egy szakértői háttér, vagyis a Novell a saját szakembereivel vállaljon garanciát a működésre. Ezekre az igényekre alapozva kezdtük felépíteni tanácsadói csapatunkat, amely rendkívüli gyorsasággal bővült az elmúlt évben. Most 42 munkatárs dolgozik nálunk a két évvel ezelőtti 16-hoz képest.

B. O.: – Hogyan fogadták a Novell partnerei a tanácsadók számának növekedését? Nem tekintik egymást konkurenciának?

Sz. T.: – Partnereink továbbra is igen fontosak számunkra. Tanácsadói üzletágunk szolgáltatásainak segítségével olyan megoldásokat tudnak a felhasználóknál értékesíteni, amelyekre korábban nem volt lehetőségük. Az ő munkaerő-kapacitásuk és rendszerismeretük párosul a mi speciális, magas szintű szaktudásunkkal, így együtt lényegesen komplexebb és magasabb szintű projekteket tudunk megvalósítani. A sikert az is mutatja, hogy ma már bevételeink és tevékenységünk majdnem 90 százalékát a nagyvállalati értékesítés teszi ki.

B. O.: – A stratégiaváltással viszont együtt járhat az is, hogy a Novellnek új versenytársakkal kell megvívnia...

Sz. T.: – Ma sok esetben nincs is konkurenciánk. Az XML alapú címtár-integrációs eszközök piaca korábban nem létezett, mielőtt megteremtettük, csak eseti megoldásokra lehetett támaszkodni. A Novell így piacépítővé vált, és az utóbbi két évben ezen a területen csupán szórványosan találkoztunk a konkurencia fogalmával. Sokkal gyakrabban fordult elő, hogy mi mutattuk meg a felhasználóknak: meglévő igényeikre, problémáikra igenis létezik megoldás. Hozzá kell tennem, hogy a Novell mindig is innovatív szelleméről volt ismert. Ha új megoldások kifejlesztésére van szükség, akkor előtérbe kerülünk. Így volt ez a hálózati operációs rendszerek területén, a címtárak elterjedésénél, és így van ez most is, a címtár-integrációs eszközök megszületésekor.

B. O.: – Az uniós csatlakozás kapcsán még inkább előtérbe kerül az e-kormányzat kérdéskörre. A Novell milyen eszközöket, megoldásokat kínál az elektronikus közigazgatási, kormányzati szolgáltatások megvalósítására?

Sz. T.: – A Novell nagyon erős abban, hogy a felhasználóknál – ebben az esetben a közigazgatási szerveknél – meglévő alkalmazások, adatbázisok szolgáltatásait elérhetővé tegye a felhasználók számára az interneten keresztül. Ha valamely önkormányzatnál van egy Oracle-adatbázis, egy FoxPro-alkalmazás és egy IBM-középgépes nyilvántartó rendszer, akkor ezeket mi egy webes interfésszel nagyon egyszerűen, különböző szolgáltatások formájában meg tudjuk nyitni a lakosság felé. Anélkül, hogy a meglévő alkalmazások „lelki világába" bele kellene nyúlni, és anélkül, hogy különböző biztonsági problémák merülnének fel. Így a lakosság számára megteremthető az információkhoz való hozzáférés, az alkalmazások biztonságos használatának lehetősége. Számos ilyen referenciával rendelkezünk mind Európában, mind az Egyesült Államokban.

B. O.: – Milyen szolgáltatásokra kell gondolnunk, amikor az e-kormányzat lehetőségeiről beszélünk?

Sz. T.: – Az e-kormányzat egy eszköz, amelyet sok cél érdekében használhatunk. A célokat pedig mindig az aktuális szükségletek, lehetőségek határozzák meg. A Novell megoldásai számos országban biztosítanak különböző szolgáltatásokat. Ilyen lehet egy város aktuális útviszonyainak, forgalmi akadályainak interneten keresztüli megjelenítése, az egészségügyi adatok kezelésének lehetősége, a befizetett adók megtekintése, kezelése, a hivatalok nyitva tartásának, ügyeletének megjelenítése, az ügyek intézése és így tovább. A Novell ott kínál egyedülálló lehetőséget, ahol a különböző adatbázisok, rendszerek integrálására van szükség. Hágában például létezik egy önkormányzati adóbeszedési rendszer, amely az ingatlanadókat tartja nyilván. Egy korábbi projekt keretében pedig teljes, 360 fokos fényképfelvétel-sorozat készült a városról, amely azt a célt szolgálta, hogy az utókornak megörökítsék a települést, az utcákat. A fényképeket digitálisan, informatikai rendszerekben tárolták. A Novell összekapcsolta ezt a két adatbázist. Így ha Hágában valaki arra kíváncsi, hogy mennyi ingatlanadó-tartozása van, vagy mennyit fognak kivetni rá, akkor rákattint a lakcímére, és a fénykép alapján azonosítja, hogy ténylegesen az ő házáról van-e szó. A rendszer ezután összekapcsolja őt az adókat nyilvántartó adatbázissal, ahol meg tudja nézni, hogy milyen összegre van értékelve az ingatlana, mennyi adót fizetett be, van-e hátraléka. Ha pedig hátraléka van, vagy esetleg vissza tud igényelni a befizetett adójából, a rendszeren keresztül át is tudja utalni a megfelelő összeget, vagy benyújthatja visszatérítési igényét. Ezen a példán nagyon jól látszik, hogy mire vagyunk képesek. Egy meglévő rendszerhez biztosítottuk a hozzáférési interfészt és az azonosítási szolgáltatást. Az eredmény pedig a lakosok számára egy integrált szolgáltatás.

B. O.: – Mire számít az e-kormányzati megoldások magyarországi megvalósításával kapcsolatban?

Sz. T.: – A kormányzat igen komoly erőforrásokat allokált ilyen célokra. Úgy gondolom, hogy a stratégiai tervezés fázisából hamarosan átlépünk a megvalósítás szakaszába, és egyre több tender kerül kiírásra.

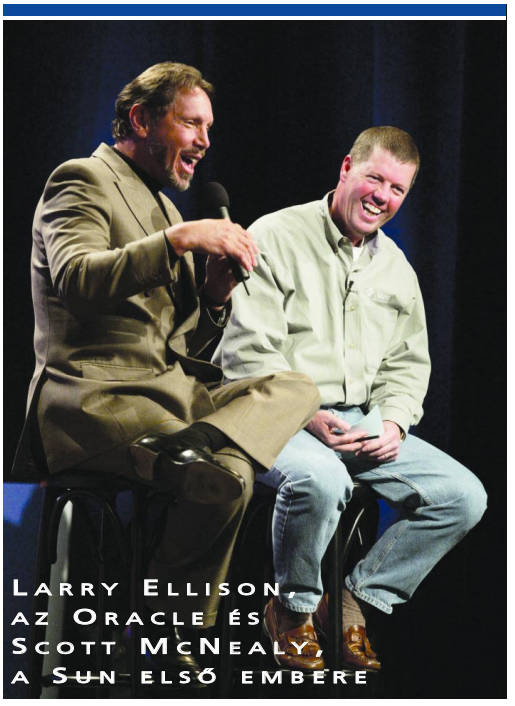
„Az e-kormányzat egy eszköz, amelyet sok cél érdekében használhatunk. Ilyen lehet egy város aktuális útviszonyainak, forgalmi akadályainak interneten keresztüli megjelenítése, az egészségügyi adatok kezelésének lehetősége, a befizetett adók megtekintése, kezelése..."

SUN–Oracle:

Együtt az alacsony költségű számítógépes rendszerekért

Húszéves stratégiai partneri kapcsolatának bővítését jelentette be a Sun Microsystems és az Oracle, aminek célja új, alacsony költségű számítástechnikai rendszerek létrehozása. A megállapodás alapján a Sun-termékekkel forgalmazott minden operációs rendszer, beleértve a SPARC Solarist, a Solaris for x86-ot és a Linux-rendszereket, támogatni fogja az Oracle-termékeket. A Sun bejelentette továbbá, hogy kibővítette x86 alapú, belépőszintű szervercsaládját a megfizethető, rackes kivitelű Sun Fire V60x és V65x rendszerek bemutatásával. Ezzel egy időben a Sun és a Red Hat átfogó partneri megállapodást kötött a Java Linux elérhetőségének kiterjesztésére.

A Sun és az Oracle bejelentése egyértelművé teszi, hogy a két vállalat a jövőben együtt valósítja meg, és együtt kínálja a valóban alacsony költségű számítástechnikai rendszereket. Az elmúlt húsz évben az Oracle és a Sun a nagy megbízhatóságú nagyvállalati rendszerek kapcsán működött együtt. A mostani megállapodás révén az Oracle a Sun új, alacsony árkategóriájú Solaris- és Linux-szervereivel együtt biztonságos, megbízható és méretezhető rendszereket nyújthat minden vállalat számára, azok nagyságától függetlenül.



LARRY ELLISON, AZ ORACLE ÉS SCOTT MCNEALY, A SUN ELSŐ EMBERE

A jövőben az Oracle szoftverei futni fognak mind a három Sun-platformon (SPARC Solaris, Solaris for x86 és Linux), a vállalatok számára megbízhatóságot és méretezhetőséget biztosítva az üzletmenet szempontjából kritikus alkalmazásokat futtató szervereknek, és szélesítve az ügyfelek szerverkörnyezet-választásának lehetőségét. Emellett a Sun továbbra is igen kedvező áron biztosítja rendszereit az ismertebb Linux-disztribúciók által forgalomba hozott operációs-rendszer-verziókhoz.

A megállapodás szerint a Sun és az Oracle a következő pénzügyi évben egy globális konszolidációs programot kíván létrehozni, amelynek központjában a vezető szerepre való törekvés áll, elsősorban a rendelkezésre állás, a kihasználtság és a felügyelhetőség terén. A két vállalat együtt fog dolgozni továbbá a Sun N1 architektúrájának és az Oracle adatbázis-kezelőjének integrációján, ami lehetővé teszi az Oracle erőforrásainak automatizált üzembe helyezését az N1-re felkészített adatközpontokban.

Az informatikai rendszerek költségeinek további csökkentését az Oracle Collaboration Suite és a Sun StarOffice szoftvereinek integrálásával biztosítják, valamint közös, szabványos szerverfürtöket hoznak létre a jövőbeli adatközpontok építéséhez.

Ezen túlmenően a Sun és az Oracle összekapcsolja a Sun Developer Connection programját (**WWW.SUN.COM/DEVELOPERS**) és az Oracle fejlesztői portált, az Oracle Technology Networköt (**OTN.ORACLE.COM**), s együtt hoznak létre egy több mint ötmillió fejlesztőből álló, közös fejlesztői közösséget, amelyben a tagok automatikusan hozzáférhetnek mindkét vállalat fejlesztői programjaihoz és a hozzájuk kapcsolódó erőforrásokhoz.

ALACSONY KÖLTSÉGŰ ALTERNATÍVA: SUN FIRE V60X ÉS V65X

Mindezek mellett a Sun Microsystems kibővítette x86 alapú belépőszintű rendszerválasztékát a megfizethető, rackes kivitelű Sun Fire V60x és V65x bemutatásával. Az új rend-

Kapcsolódó webcímek:

WWW.SUN.HU

WWW.ORACLE.HU

szerek egyaránt elérhetők a nagyvállalati szintű Sun Solaris x86 Platform Edition és a RedHat Linux operációs rendszerekkel, továbbá a Sun legújabb, nagy teljesítményű Java Virtual Machine eszközével, amelyek alacsony költségű választási lehetőséget nyújtanak a Windows alapú rendszerek ellenében. A teljes Sun ONE szoftverportfóliót tartalmazó rendszerek egyedülálló költségcsökkentési lehetőségeket és biztonságos platformokat nyújtanak a Java-alkalmazások használatához. A Sun Fire V60x és V65x ára az Egyesült Államokban lényegesen kevesebb, mint a Dell, a HP és az IBM hasonló rendszereié – s a tesztek alapján az iparágban a legjobb teljesítményt biztosítják.

A Sun Fire V60x és V65x rendszer ideális kritikus infrastruktúra-alkalmazásokhoz, például webkiszolgálónak, tűzfalnak, munkacsoport- vagy adatbázisszervernek, továbbá nagy feldolgozási teljesítményű fürtök létrehozásához. Az új rendszerek kategóriájukban a legjobb funkciókat kínálják: ilyenek például a 2,8 vagy 3,06 GHz-es Intel-processzorok és a maximum 12 gigabájtos memória. A hat PCI-X bővítőhellyel rendelkező Fire V65x rendszer vezeti a piacot: több PCI-X bővítőhelyet nyújt, mint bármely más gyártó kétprocesszoros szervere. A Sun Fire V65x redundáns, működés közben cserélhető, független tápkábelekkel rendelkező tápegységeket biztosít a kritikus fontosságú rendszerekhez.

A bejelentés nyomán máris százzal bővült a Sun Microsystems iForce-partnereinek, az ISV-knek és az értéknövelő viszonteladóknak a listája. Mindez új lehetőségeket nyit meg a Sun- és az iForce-partnerek számára a belépőszintű szerverek 30 milliárd dolláros piacán.

SUN–RED HAT-MEGÁLLAPODÁSSAL A JAVA ÉS A LINUX KITERJESZTÉSÉRE

A partneri egyezmények sora a Sun és a Red Hat megállapodásával folytatódik, méghozzá a Java és a Linux kiterjesztésére, aminek elérésére a Sun a jövőben az összes Red Hat-szoftverhez biztosítja a Sun Java Virtual Machine-t (JVM-et). Az átfogó partneri egyezmény keretében a Sun támogatja az összes Red Hat Enterprise Linuxot, beleértve a Red Hat Linux AS, Enterprise Linux ES és Enterprise Linux WS operációs rendszert. A Sun továbbra is támogatni fogja meglévő Linux-ügyfeleit, és biztosítja számukra az üzletmenet folytonosságát, valamint a befektetésvédelmet. A Solaris, Solaris x86 vagy Red Hat operációs rendszert használó Sun x86 és SPARC alapú szervereket a Sun legújabb, nagy teljesítményű JVM-szoftverével szállítják.

A Red Hat Enterprise Linux kibocsátását a Sun 2003 júniusának végére tervezi, amely a nemrég bejelentett, Intel alapú Sun Fire V60x és V65x rendszerekhez is használható lesz. A Sun által a jövőben kiadott x86 termékek is támogatni fogják a Red Hat Enterprise Linuxot.

A Sun és az Oracle bejelentése egyértelművé teszi, hogy a két vállalat a jövőben együtt valósítja meg, és együtt kínálja a valóban alacsony költségű számítástechnikai rendszereket.

Matáv-vezér a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara élén

Straub Eleket, a Matáv elnök-vezérigazgatóját május 15-én két évre a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara elnökévé választották. Az elnök-vezérigazgató és az általa irányított vállalat az elmúlt években több szakmai és társadalmi elismerésben részesült. Straub Elek 1999-ben megkapta a magyarországi Az Év Menedzsere, 2000-ben pedig a nemzetközi Az Év Vezérigazgatója díjat. A vállalati sikerek közül kiemelkedő a Financial Times Globális Távközlési Díja, valamint a KHVM Innovációs Díja. 1998-ban a Matáv lett az év adományozásban élenjáró gazdasági szervezete. Az Euromoney brit pénzügyi-kiadói csoport Central European című lapja 1999-ben a Matávnak ítélte az évtized közép-európai vállalatának járó címet, 1997-ben, 1998-ban és 1999-ben pedig a BÉT a Matávot az év legjobb tőzsdei kibocsátójaként minősítette. A vállalat 2002-ben amerikai innovációs díjat kapott.

– Straub úr! Milyen célokat tűzött ki maga elé a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara új elnökeként?

– A konkrét célokat és feladatokat az új vezetéssel együtt szeretném meghatározni. Mindenesetre kiemelt fontosságot tulajdonítok az EU-csatlakozással összefüggő céloknak, valamint a magyarországi német beruházások érdekképviseletének, hiszen a 2003-ban tízéves jubileumát ünneplő Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara a német és magyar vállalatok legjelentősebb közös üzleti fóruma.

– Hogyan jellemezné a német–magyar gazdasági kapcsolatokat?

– Németország hazánk egyik legjelentősebb kereskedelmi partnere. Magyarországon a rendszerváltás óta eltelt években a közvetlen befektetők túlnyomó többsége valamely német nagyvállalat vagy vállalkozás. A német üzleti partnerek befektetései pedig pozitívan hatnak a magyar gazdaság fejlődésére. Magyarország hasonlóan jelentős szerepet vállal a német gazdasági életben, hiszen hazánk Németország 13. legfontosabb kereskedelmi partnere, és a rangsorban olyan EU-országokat előz meg, mint például Dánia vagy Görögország.

– Hogyan látja Magyarország gazdasági fejlődését az EU-csatlakozás előtt egy évvel?

– A gazdasági fejlődésünk jövőjét is meghatározó csatlakozásig hátralévő egy év felelősségteljes időszak lesz az egész ország, az egyének és a vállalatok számára egyaránt, hiszen egy olyan, biztos nyereséget, fejlődést hozó döntés, befektetés és vállalkozás megvalósításáról van szó, amely közös nemzetgazdasági érdeket szolgál.

Matáv-negyed

Kedvező eredményeket ért el a Matáv a vezetékes és a mobilszegmensben az első negyedév során – derül ki a május közepén nyilvánosságra hozott adatokból. **Straub Elek,** a magyar–német üzleti kapcsolatokat is szimbolizáló Matáv elnök-vezérigazgatója az eredményekkel kapcsolatban elmondta: „Csoportszinten pénzügyi szempontból jól kezdtük az évet. A vezetékes szegmensben a teljesen liberalizált piaci környezetben stabil bevételekről és gyakorlatilag változatlan EBITDA-rátáról számolhatunk be. A verseny erősödésére válaszul számos – a fogyasztói szokásokhoz igazodó – tarifacsomagot ajánlunk ügyfeleinknek, amelyek közül az időszak végére több mint egymillió ügyfelünk választott. Az adatátvitelből és a bérelt vonalakból származó bevételeink 14 százalékkal nőttek az ADSL-, illetve internet-előfizetők számának bővülése következtében. A mobil-előfizetői bázis növekedése várakozásunkkal összhangban lelassult, ezért némileg nagyobb hangsúlyt fektettünk az eredményességre, mint a piaci részesedés fenntartására. Ennek következtében az EBITDA a mobilszegmensben magas értéket ért el, ugyanakkor piacvezető pozíciónkat is sikeresen megőriztük. 2002-vel szemben az idei év elején már nem a készülékárak, hanem a forgalmi díjak kerültek a verseny középpontjába. A mobilpiacon megfigyelhető általános lassulás miatt az ügyfelek megtartására irányuló programok fontossága növekszik. Nemzetközi leányvállalatunknál, a MakTelnél negatívan hatott a bevételekre az ország makrogazdasági visszaesése. Ugyanakkor szigorú költségcsökkentési intézkedéseinknek köszönhetően a MakTel eredményességét meg tudtuk őrizni. A sikeres évkezdés alapján úgy vélem, hogy teljesítményünk összhangban lesz a 2003. évre kitűzött és közzétett céljainkkal.”

Biztonságban vagyunk?

Otthoni adatvédelem a hazai internetezők körében

NetMonitor néven közös kutatássorozatot indított az NRC Piackutató Kft. és a Taylor Nelson Sofres Hungary. A kutatócégek májusban felmérték, hogy a hazai internetezők milyen informatikai biztonsági megoldásokat alkalmaznak. „Sajnos hazánkban még nem tudatosult kellőképpen a rendszeres internetezőkben a világháló használatának kockázata, így viszonylag kevesen alkalmaznak informatikai biztonsági megoldásokat, programokat a gépükön, szemben a fejlett nyugati országokkal, ahol a felhasználók egyre inkább rádöbbennek, hogy gépükben a legnagyobb értéket adataik jelentik” – nyilatkozta **Klenovszki János,** az NRC ügyvezető igazgatója a kutatás legfőbb eredményeit összefoglalva.

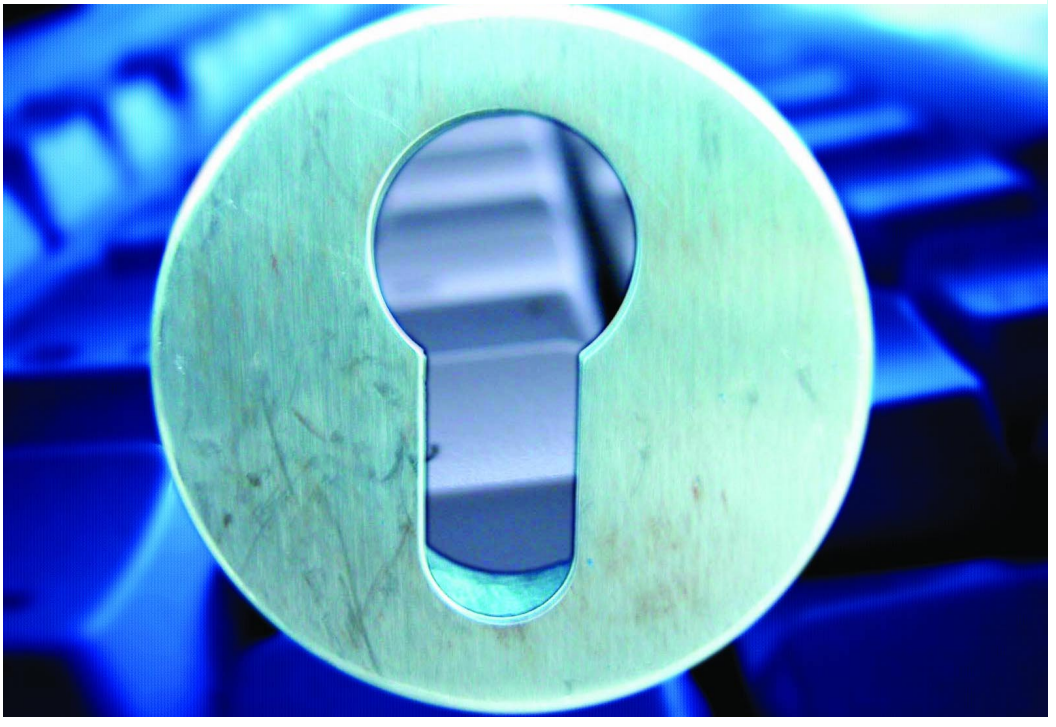
A hazai internetezők 60 százaléka telepített valamilyen antivírusprogramot a gépére, de az informatikai biztonsággal összefüggő egyéb alkalmazások elterjedtsége lényegesen alacsonyabb.

Jellemzően a felhasználók többsége kevés figyelmet szentel a biztonságnak, mivel a legtöbb kockázatot nem érzi valós fenyegetésnek. Aktív informatikai biztonsági eszközt (archiválás, titkosítás, hozzáférés korlátozása) jelenleg mindössze 10 százalékuk használ a gépén. Ezek a számok jelentősen elmaradnak a nyugati országok hasonló adataitól, ahol lényegesen fejlettebb az otthoni felhasználók informatikai biztonsági tudatossága, ami sok esetben nem is feltétlenül pénz kérdése.

Innen-onnan származó programok

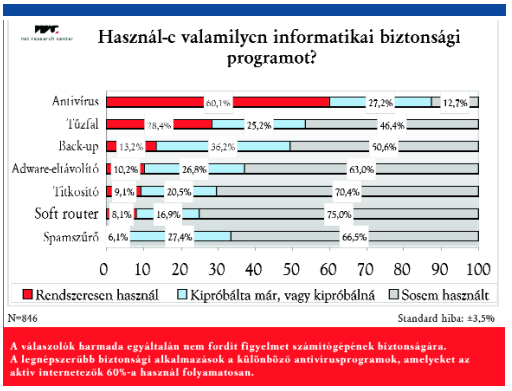
A biztonsági szoftverek licencei a hazai internetezők körében nagyon tanulságos képet mutatnak: a felhasználóknak mindössze negyede rendelkezik saját névre szóló regisztrációval, 10-30 százalékuk – a különböző megoldások és licencek elérhetőségétől függően – használ freeware, shareware vagy trialware programot, míg több mint a felük egyáltalán nincs tisztában a szoftverek licencelésével. Mindössze 2-5 százalékuk használja szándékosan illegálisan a különböző programokat egy idegen regisztrációs szám vagy feltörőprogram segítségével. Az ilyesfajta visszaélések leginkább a vírusirtók esetében fordulnak elő

...a felhasználóknak mindössze negyede rendelkezik saját névre szóló regisztrációval...

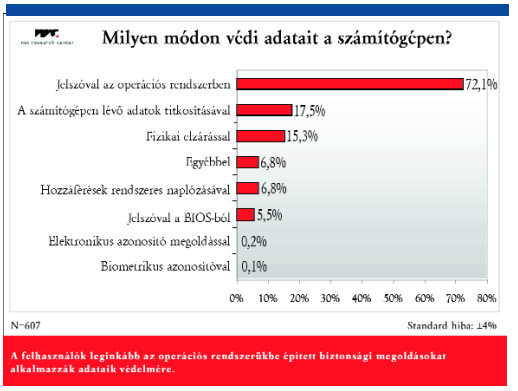


(8 százalék), ami azért is meglepő, mivel számos kiváló program otthoni felhasználásra ingyenesen is elérhető, licencelhető.

A szoftverek birtoklásával kapcsolatban az is meglepő, hogy lényegesen több felhasználó tulajdonában vannak legálisan vagy illegálisan informatikai biztonsági programok, mint amennyien ténylegesen használják azokat. Ez feltehetően azt jelenti, hogy gyakran kipróbálják ezeket, majd leszedik, mivel kényelmetlenséget okoznak a számítógép használatában. A biztonsági programot birtokló válaszolók körülbelül egyharmada a gyártó vagy a forgalmazó honlapjáról töltötte le a szoftvert, negyedük boltban vásárolta meg, további negyedük pedig a barátjától, ismerősétől kapta. Ezen túlmenően a felhasználók közel 15-20 százaléka az ilyen jellegű programokat (is) elsősorban warezoldalakról, azaz programok illegális terjesztésében közreműködő honlapokról szerzi meg.



A válaszolók harmada egyáltalán nem fordít figyelmet számítógépének biztonságára. A legnépszerűbb biztonsági alkalmazások a különböző antivírusprogramok, amelyeket az aktív internetezők 60%-a használ folyamatosan.



A felhasználók leginkább az operációs rendszerükbe épített biztonsági megoldásokat alkalmazzák adataik védelmére.

TISZTA VAGYOK?

Meglepő módon a felhasználók mindössze 30 százaléka állítja, hogy biztosan nincs vírus a gépén, míg nagy többségük (69 százalék) nem foglalkozik ezzel a kérdéssel. Minden 100. tud arról, hogy a komputerén vírus található, de azt még nem irtotta ki. A számítógépes kórokozók terjedésében tehát ezen adatok szerint is nagyon jelentős mértékben játszik közre az a tény, hogy a felhasználók csak későn vagy egyáltalán nem veszik észre, távolítják el a nem kívánt programot, scriptet a gépükről. Ennek fényében kevésbé furcsa, hogy azoknak a fele, akiknek vírusos a komputere, már legalább egy hónapja tud erről a tényről, jelentősen veszélyeztetve általa saját adatainak biztonságát, és potenciális terjesztési gócokat biztosítva a rossz szándékú vírusíró programozóknak. A többi vírusos gép egynegyede aznap fertőződött meg, további egynegyede pedig egy héten belül, így használóik kevéssé tekinthetők felelőtlennek.

Az antivírusprogramok többi biztonsági alkalmazáshoz viszonyított kiugró sikerének egyik titka lehet, hogy a felhasználók közel 40 százalékának a gépén vagy adataiban már okoztak kárt a különböző vírusok, míg az illetéktelen hozzáférés és az egyéb támadások következményei jóval kevésbé súlyosak a hazai internetezők körében.

AKTÍV BIZTONSÁG

A fenti adatok tükrében nem meglepő az az eredmény sem, hogy a felhasználók mindössze fele ismeri böngészőjének biztonsági beállításait, a többiek hibásan, vagy egyáltalán nem tudnak róla. A böngészők biztonsági beállításai azért is kiemelten fontosak az informatikai biztonság szempontjából, mert kiemelten alkalmasak arra, hogy a számítógépre nem kívánt programot juttasson valaki.

Biztató adat, hogy a felhasználók fele kisebb-nagyobb rendszerességgel menti adatait, archivál. A legtöbben a széles körben elterjedt floppyt (72 százalék) és írható CD-t (65 százalék) preferálják adataik biztonságba helyezésére, professzionális megoldásokat (DAT, RAID, DVD-RW) csak kevesen használnak, ami leginkább a fenti megoldások viszonylagosan magas árával indokolható.

Az adatvédelem másik módja a kényes adatokhoz való hozzáférés korlátozása. A hazai internetezők körében kiugróan magas az operációs rendszerbe épített biztonsági megoldások alkalmazása, míg a professzionális megoldások kevéssé elterjedtek. A szoftveres mellett jelenleg elenyészően alacsony a hardveres adatvédelem aránya, de biztató, hogy gépeik és adataik fizikai biztonságára egyre többen fordítanak figyelmet.

KUTI GÉZA, NRC PIACKUTATÓ KFT.

Az adatfelvétel 2003. május 13-a és május 18-a között zajlott. A több mint 966 érvényes kérdőív adatai nem, kor, iskolai végzettség és településtípus alapján reprezentatívak a legalább heti rendszerességgel internetező magyarországi felhasználók tekintetében. A kutatás online biztonsági blokkját az előzetes szűrőkérdések után 846-an töltötték ki érvényesen.

Aki átformálta a Microsoftot

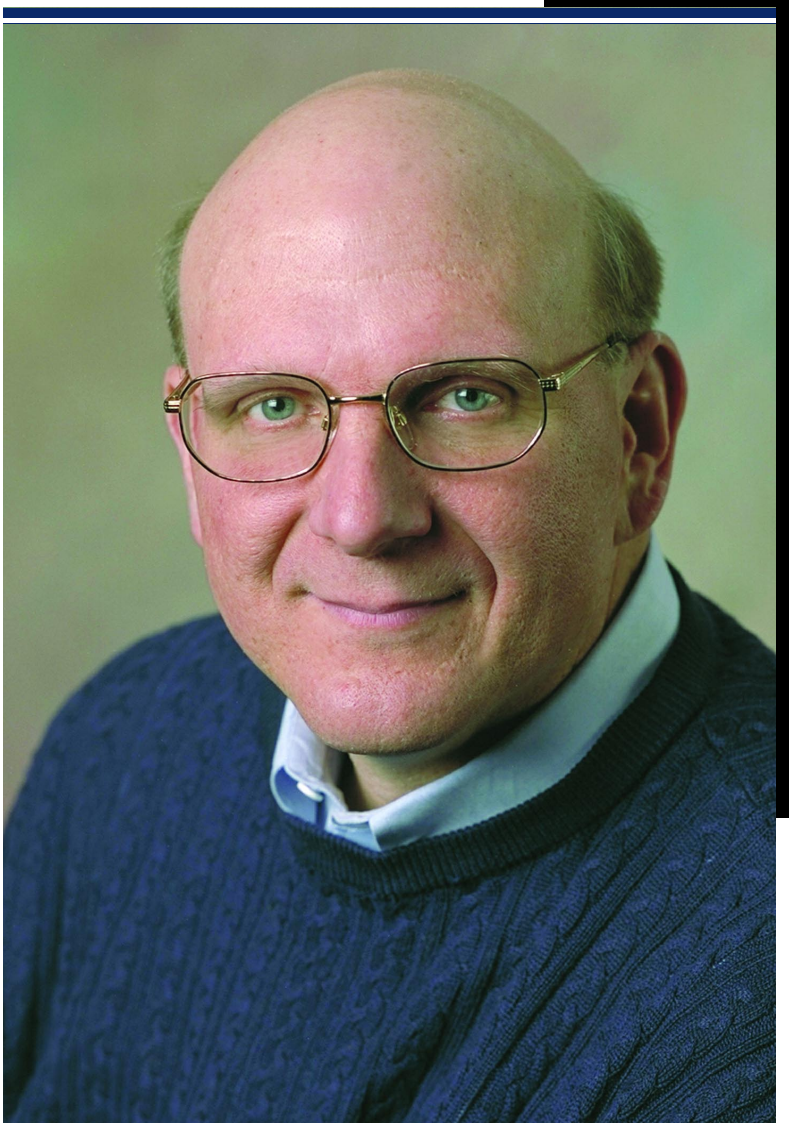
A Microsoft neve több mint két évtizedig egyetlen névvel forrt össze, BILL GATESÉVEL. Ő a cég alapítója és főrészvényese, aki 2000 januárjában átadta a vezérigazgatói széket a cégen kívül addig kevéssé ismert STEVE BALLMERNEK.

Ballmer 1956 márciusában született, és Detroit egyik külvárosában nőtt fel, apja igazgatóként dolgozott a Ford Motor Companynél. Egyetemi diplomáját a Harvard Universityn kapta matematikából és közgazdaságtanból. Az egyetemen ő irányította a futballcsapatot, dolgozott a Harvard Crimson nevű újságnak és az egyetemi irodalmi magazinnak. A kollégiumban másodévesként egy Bill Gates nevű fiú szobatársa volt, akivel a matematika és az őket kölcsönösen érdeklő tudományok révén hamar baráti-versengő viszonyba kerültek. Gates egy évvel később otthagyta a Harvardot, Ballmer viszont – aki a tanárai szerint rendkívül érdeklődő volt, s intenzíven tanult – maradt, és diplomát szerzett.

Az egyetem után két évig a Procter & Gamble-nél mint termékmenedzser-helyettes dolgozott, és a Stanford University Graduate School of Business szakára járt. A volt szobatárs ajánlatára 1980-ban, hosszas egyezkedés után csatlakozott az induló Microsofthoz. Ő lett a 28. alkalmazott, és az első, aki nem programozó volt a csapatban.

A vezérigazgatóvá való kinevezéséig eltelt két évtizedben több részleget is vezetett a cégnél, az operációsrendszer-fejlesztést, az eladást és a terméktámogatást. 1988 júliusában elnökké léptették elő, amely pozícióban napi felelősséggel tartozott a Microsoft működéséért.

Ma már nyilvánvaló, hogy vezérigazgatósága alatt gyökeres változásokon ment át a cég. Ballmer felismerte, hogy a vállalat már túl nagy és bonyolult ahhoz, hogy a korábban, Bill Gates idején alkalmazott módszerekkel irányítsák. Bevezette például az alkalmazottak körében azt a rendszeres felmérést, amelynek során a főnökükről és annak vezetési szakértelméről kérdezte őket. Korábban a hét nagy üzleti részleg vezetőinek csak a termék kifejlesztési költségeit kellett ismerniük, az eladási összegeket nem.



Most minden részleg vezetője az elejétől a végéig látja a költségeket, és e szerint hoz döntéseket.

A Ballmer által elindított változások lényege, hogy a Microsoftnak a termékektől fokozatosan a szolgáltatások felé kell elmozdulnia – ez pedig partnerek nélkül nem megy. Egyik fő cél-

ja volt, hogy a korábbinál sokkal szorosabb kapcsolatot építsen ki a cég ügyfeleivel és partnereivel, s az ő igényeiket tartsa szem előtt minden Microsoft-alkalmazott. Az általa képviselt filozófia, hogy a cégnek olyan partnerközösséget kell kiépítenie, amelynek minden tagja valamilyen speciális értéket tud hozzátenni a termékekhez és szolgáltatásokhoz. Tavaly nyáron az 50 ezer Microsoft-alkalmazotthoz eljutatott levelében azt írta, hogy a cégfeladat immár nem csupán a technológia, hanem az ügyfelekkel és partnerekkel való kapcsolat fejlesztése is.

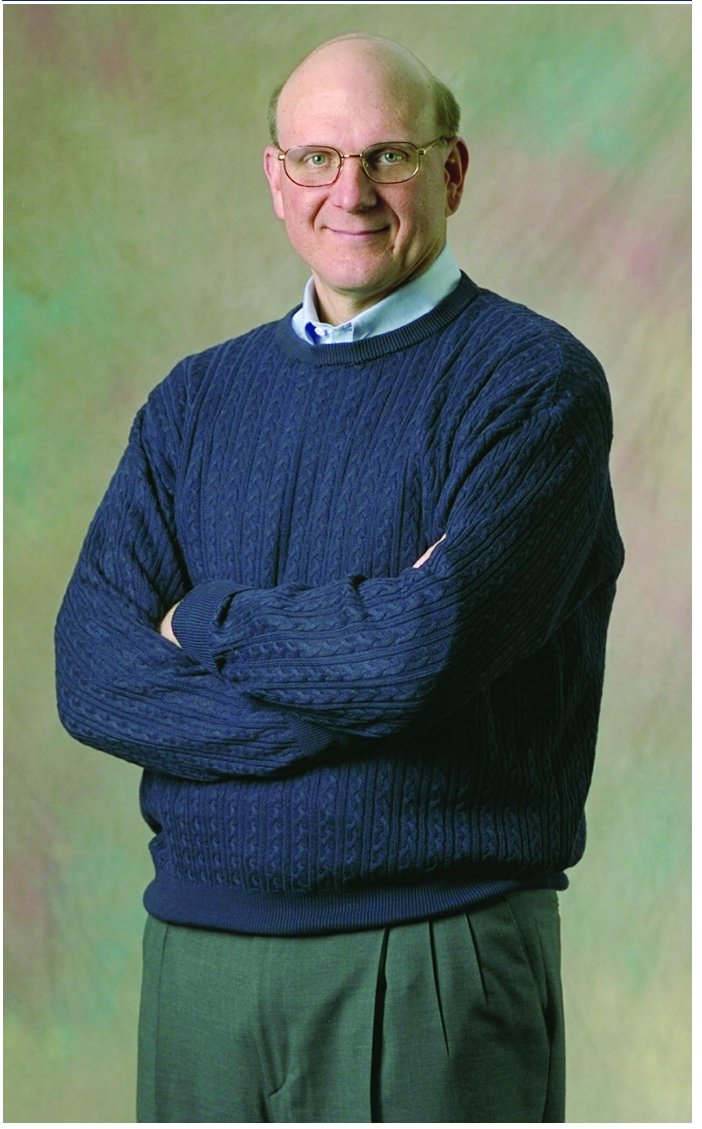
Ballmer irányítja a Microsoft több mint 25 éves történetének talán legnagyobb vállalkozását, a .NET platform kifejlesztését és bevezetését. A .NET célja, hogy a kézieszközöktől a nagy teljesítményű kiszolgálókig átfogja a különböző hardverek működését, s biztosítsa a rajtuk futó alkalmazások és szolgáltatások együttműködését.

A háttérbe húzódott Bill Gates szerint: „Ő az első számú ember a cégnél, én a kettes számú vagyok. Erős a szavam, de a döntés joga Ballmeré."

Sokak szerint az elmúlt két évtized alatt jól kiegészítették egymást Gatesszel. Míg Gates óvatos volt, és néha félszeg, Ballmer magabiztos és konfliktusvállaló. Egy közös ismerősük szerint Gates az, aki megtalálja a hibát a programsorban, és Ballmer az, aki tudja, hogy eladható lesz-e a szoftver.

Rob Horwitz, aki a korai Windows-fejlesztéseken dolgozott, így jellemzi Ballmer üzleti tapasztalatát: „Vegyünk bármilyen üzleti területet, akár olyat is, amelyen nincs gyakorlata, vagy alig tud róla valamit: egy boríték hátán akkor is kiszámolja az elérhető profitot, hogy hogyan lehet pénzt keresni vagy veszíteni az ügyön. És általában nem téved többet öt százaléknál."

Ballmer vezetésfilozófiája: „Mindenkivel szeretném megosztani a termékeink és szolgáltatásaink iránti lelkesedésemet. Azt szeretném, ha az emberek látnák azt a bámulatos és rendkívüli lehetőséget, hogy a szoftverünkkel élvezetesebbé tehetik a szabadidejüket, sikeresebbé a munkát és az üzletet." Ennek a gondolatnak a szellemében képes rá, hogy saját lelkesedését átadja kollégáinak, ami fontos is, hiszen egy 50 ezer alkalmazottal dolgozó cégnél nem elég a jó stratégia, azt el is kell magyarázni a munkatársaknak.



A Time magazin által összeállított listán, amely az informatikai világ 50 legbefolyásosabb személyét rangsorolja, Ballmer 2001-ben az első helyen állt, megosztva Bill Gatesszel és **Nathan Myhrvolddal,** aki a Microsoft főtechnológusa. A 2002-es listán Ballmer a még mindig igen előkelő nyolcadik helyet mondhatja magáénak.

És mit csinál a világ első számú vállalatának vezérigazgatója szabadidejében? Steve Ballmer naponta kocog, hogy fizikailag is jó állapotban legyen, és rajong a kosárlabdáért.

Kapcsolódó webcím:

WWW.MICROSOFT.COM

E-learning rendszerek

Új fejezet a tudásmenedzsmentben

Életünket átszövi az informatika, ugyanakkor felgyorsult világunkban napról napra azt tapasztaljuk, hogy a szükséges ismeretanyagok folyamatosan változnak, bővülnek. Az ezredfordulóig többnyire információs társadalomról beszéltünk, azóta pedig tudás alapú társadalomról. Újabb és újabb ismeretek látnak napvilágot, amelyek elsajátításához folyamatos tanulásra és ismétlődő továbbképzésre van szükség. Maga az oktatás azonban a legtöbb esetben meglehetősen idő- és költségigényes, ezért törekednünk kell a képzés optimális megvalósítására, mind hatékonyság, mind eredményesség szempontjából. Első hallásra mindez egyértelmű feladatnak tűnik, ám a megvalósítása messze nem olyan egyszerű és világos.

Piacorientált világunkban a versenyben maradáshoz a résztvevők folyamatos képzésére van szükség.

A mai fejlett technológiák mellett az egyes termékek műszaki tartalmukban mára már szinte alig-alig térnek el egymástól, sokkal inkább az adott termékkel együtt járó szolgáltatás és terméktámogatás, illetve annak minőségi színvonala jelenti a versenyképességet. Nem meglepő tehát, hogy napjainkban többnyire már a vállalaton belül koncentrálódó tudás, know-how a legnagyobb érték. Piacorientált világunkban a versenyben maradáshoz a résztvevők folyamatos képzésére van szükség. Egy vállalat munkatársainak számára ma alapvető követelmény, hogy korábban szerzett tudásukat folyamatosan frissítsék, megújítsák, vagy éppen új ismeretekre tegyenek szert. Ennek egyik kulcsfontosságú tényezője, hogy a munkatársak milyen gyorsan és milyen mélységben tudják elsajátítani a működéshez szükséges új ismereteket, és az új eljárások milyen gyorsan válnak napi gyakorlattá. Emiatt aztán különösen fontos, hogy az oktatás milyen mértékben és milyen költségvonzattal elégíti ki a vállalat emberierőforrás-igényét.

Az elmúlt évekre általánosan jellemző az új technológiák megjelenésének és használatának növekvő szerepe mind az oktatásban, mind az oktatásszervezési folyamatokban. Új alkalmazások sora született, amelyek a hagyományos oktatási formák megoldásait ötvözik a modern információs és kommunikációs technológiák adta lehetőségek kihasználásával, napjaink legdivatosabb kifejezésével élve az e-learning módszerekkel. Új képzési paradigmák születtek, amelyek az oktatási színtér folyamatos átalakulásához vezetnek. Az üzleti vállalkozások profitcéljaikat maximálisan szem előtt tartva próbálják megvalósítani oktatási és képzési terveiket. Az e-learning alapú megoldások nemcsak a vállalkozás saját munkatársait képesek felkészíteni az új piaci helyzetekre, hanem üzleti partnerei, sőt ügyfelei számára is tudnak a gördülékeny együttműködéshez elengedhetetlenül fontos tudás és ismeretanyag elsajátítását segítő szolgáltatásokat kialakítani.

Ahogy az információs és kommunikációs technológiák fejlődése alapvetően megváltoztatta a munkavégzés módját és minőségét, ugyanúgy a tanulási szokásokat is fokozatosan átalakítja. A hagyományos tantermi képzés sok esetben – és tipikusan a vállalati környezetben – nem képes megfelelően támogatni azt az alapvető célt, hogy maga az oktatás az adott cég működési hatékonyságának növelését szolgálja. Az új, modern technológiával támogatott módszerek a munkatársakat egyre inkább arra ösztönzik, hogy önállóan és csak azt tanulják, ami ténylegesen szükséges a feladataik ellátásához. Ezek az új technológiák kifinomultabb eszközökké váltak, amelyek jobban elősegítik a tanulási technikák elsajátítását is. A fókuszban nem csupán az ismeretanyag áll, hanem az is, hogy hogyan tanuljunk meg tanulni.

Keretrendszer mindenekfelett? Mára már kezd elosztani az a tévhit, hogy a siker kulcsa kizárólag a jól megszerkesztett informatikai keretrendszer. Az oktatási és oktatásszervezési folyamatokat támogató keretrendszerekről egyre inkább áthelyeződik a hangsúly a tartalmi és az átfogóbb képzési szolgáltatásokra, ugyanakkor egyre nő a nem informatikai típusú oktatási-képzési termékek aránya is. Természetesen léteznek olyan speciális helyzetek és tananyagok, amelyeknél az e-learning nem feltétlenül jelenti a hagyományos képzési formák alternatíváját. Egy adott képzés megtervezésekor számos tényezőt kell figyelembe venni, ám néhány alapvető kérdés megfogalmazása

után könnyen eldönthető, milyen legyen az alkalmazott módszer:

Valóban alkalmas lesz-e a számítógép arra, hogy az adott helyzetben helyettesítse az oktatót, és a tananyag alkalmas-e arra, hogy e-learning kurzust készítsünk belőle?

Tudunk-e megfelelő arányban alkalmazni multimédiás technikákat ahhoz, hogy hatékony tanulást, tudásfelvételt tegyünk lehetővé?

Tisztában vagyunk-e a tananyag-fejlesztési munka nagyságával?

Egyedi vagy rendszeresen visszatérő tartalmi elemről van-e szó?

A hálózati infrastruktúra elbírja-e a terhelést, lesz-e elegendő sávszélesség a tananyag továbbításához, letöltéséhez?

Ugyancsak számos kérdést lehet feltenni, ha egy adott szervezet számára, adott vállalati környezetben kívánjuk meghatározni az e-learning létjogosultságát:

Van-e elég potenciális felhasználó a vásárlással és fejlesztéssel járó költségek ellensúlyozására?

Van-e olyan célcsoport, amely már tud, vagy meg tud tanulni számítógépet kezelni, és elfogadja-e az e-learning eszközök használatát?

Valóban nyújt-e a program olyan oktatási módszert, amely könnyebb, gyorsabb, olcsóbb és biztonságosabb, mint más lehetőségek?

Az e-learning alapú képzés mérhető és tervezhető. A tanulási folyamat lépései folyamatosan dokumentálhatók, a sikeresség könnyedén, naprakészen mérhető. A mérhetőség ugyanakkor tervezhetőséggel párosul, hiszen az eredmények ismeretében a szervezet stratégiai elképzeléseihez rendelhetők a megfelelő oktatási szolgáltatások. Ezekben a folyamatokban felértékelődik az adott cégnél felhalmozódott tudás és tapasztalat, amelynek naprakészen tartása üzleti szempontból mára kritikus jelentőségűvé vált.

E-learning képzési módszereket számos vállalat alkalmazott már saját oktatási feladatainak megoldására. A megoldásból származó előnyök között első helyen szerepelt a költségmegtakarítás, a tanulók előrehaladásának ellenőrzési lehetősége és a rendelkezésre állás gyorsasága. Olyan új, hatékony eszközt nyújt a menedzsment számára, mint a szaktudás ellenőrzött és hatékony fejlesztése, a kompetencia-menedzsment-támogatás, a nem szakmai fejlődési lehetőségek, a naprakész tudás megteremtése.

Amint látjuk, a válasz egyszerű, és az eredmény kecsegtető. Ám a siker éppen a kivitelezésben rejlik. A nem kellőképpen átgondolt megoldás költséges, és a várt eredmény szempontjából igencsak kérdéses, éppen ezért elengedhetetlen a világos oktatási koncepció, az alaposan felépített terv és a jól összehangolt csapatmunka. A mondás itt is igaz: amit csak lehet, bízzuk szakemberre!

NAGY ATTILA, CHIEF ARCHITECT, SYNERGON INFORMATIKA RT.

Kapcsolódó webcím:

WWW.SYNERGON.HU

SYNERGON

Synergon, az e-learning megoldásszállító

A Synergon Informatika Rt. a kezdetektől fogva fontosnak tartotta az általa szállított hardverek, illetve szoftverek megfelelő felhasználói környezetének kialakítását. Ezért az elsők között, 10 éve kezdett el foglalkozni informatikai oktatási tevékenységgel. Ez idő alatt kurzusaikon több mint 15 000 felhasználó gyarapította ismereteit az informatika területén. Oktatási tevékenységüket kiterjesztették a technikai és fejlesztői, valamint felhasználói tanfolyamokra is.

Eközben az egyre növekvő volumenű oktatási tevékenység szükségessé tette, hogy a Synergon szervezetileg is különválassza egyéb üzletágaitól ezzel foglalkozó részlegét. Így jött létre 2000-ben a Synergon Education.

Gyorsan változó, tudás alapú gazdaságunkban a cégek versenyképességük megőrzése érdekében végrehajtott, jelentős anyagi ráfordítást igénylő materiális beruházásai (irodai környezet, IT-infrastruktúra, aktív pénzeszközök stb.) a megvalósított fejlesztésekhez és a piaci igényekhez igazodó, megfelelő szintű tudástőke nélkül mit sem érnek.

A Synergon Education a magyar oktatási piacon egyedülállóan, a Synergon többéves tapasztalatára építve olyan komplex tudásbázist alakított ki, és fejleszt tovább, amely partnerei oktatási igényeit gyorsan, hatékonyan és költségkímélő módon, a megrendelő üzleti érdekeit szem előtt tartva elégíti ki.

Portfóliójuk részét képező Phoenix keretrendszerük segítségével teljes körű, „a stratégiától a megvalósításig" terjedő e-learning megoldással támogatják ügyfeleik hatékony oktatási tevékenységét, míg tantermi képzéseik minden igényt kielégítő, komplex, hatékony informatikai oktatást biztosítanak.

MIT NYÚJTANAK ÜGYFELEIKNEK?

SYNEDU:
– oktatási audit eredményeként kialakított, üzleti stratégiai tervekre alapozott, költségoptimalizált képzési koncepció,
– teljes körű oktatási outsourcing-szolgáltatás,
– nagy volumenű, egyszerre több telephelyes országos képzések szakszerű lebonyolítása,
– e-learning és hagyományos tantermi oktatással kombinált képzések,
– időtakarékos távoktatási lehetőségek, interneten keresztül elérhető, szimulált laborkörnyezet,
– gyakorlatcentrikus oktatói gárda.

E-LEARNING:
– e-learning stratégiaalkotás,
– keretrendszer-tervezés, -testreszabás, -bevezetés és -támogatás,
– tananyagtervezés, -testreszabás, -gyártás és -támogatás,
– szoftveres, hardveres és hálózati feltételek teljes körű megteremtése.

TANTERMI KÉPZÉS:
– felhasználói képzés,
– Microsoft CTEC-képzés,
– Cisco-tanfolyamok,
– egyedi igény szerint: Oracle, SAP, Novell, Java, Linux, Unix és Lotus Notes,
– egyéb IT-képzések.

VIZSGÁK:
– ECDL,
– VUE.

Credit Suisse Cafeteria Rendszer

Powered by Nexon

Egyre több cég vezetősége lát fantáziát abban, hogy béren kívüli alternatív juttatásokkal fejezze ki dolgozói megbecsülését. Ezek az „extrák" költséghatékony módon növelik a munkatársak cég iránti elkötelezettségét, a munkáltató számára pedig versenyelőnyt biztosítanak a munkaerőpiacon. A cafeteria típusú juttatási rendszer azt jelenti, hogy egy meghatározott összeget a munkavállaló saját belátása szerint költhet el, azaz maga dönthet arról, hogy keretét mire használja fel. Egy ilyen rendszer bevezetéséhez – az előkészítéstől a működtetéshez szükséges adminisztráció elvégzéséig – ma már komoly segítséget kaphatunk a szolgáltatói piac szereplőitől. A választható béren kívüli juttatásokkal kapcsolatos vállalati igények teljes körű kiszolgálására a Credit Suisse Cafeteria Rendszerét a Nexon adminisztrációs hátterével egy csomagban kínálja. Erről a piacon egyedülálló ajánlatról kérdeztük Gecser Ottót, a Credit Suisse értékesítési és marketing-vezérigazgatóhelyettesét, valamint Angyal Gábort, a Nexon kereskedelmi igazgatóját.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEXON.HU

Business Online: – Milyen juttatásokat választhatnak a munkavállalók a cafeteria típusú rendszerekben, és ezeknek milyen általános előnyeik vannak?

Gecser Ottó: – Választhatnak például egészségpénztári és/vagy önkéntes nyugdíjpénztári befizetést, élet- és balesetbiztosítást, étkezési hozzájárulást, nyelvtanulást, üdülési hozzájárulást stb. Sok vállalat eddig is nyújtott dolgozóinak különböző juttatásokat, ezeket viszont a vezetőség legjobb szándéka ellenére sem tudta, illetve akarta – példa erre a fitneszbérlet – valamennyi munkatárs kihasználni. A cafeteriarendszerben ezzel szemben a rendelkezésre álló keretösszeget határozzák meg, és a dolgozók a juttatások széles köréből – mint egy étlapról – válogathatják össze a saját igényeiknek legmegfelelőbb csomagot. Így valamennyi munkavállaló részesülhet a juttatásokból anélkül, hogy ez a vállalatnak jelentős többletköltséget jelentene. A munkáltatók szempontjából pedig még egy óriási előnye van a rendszernek. Ha jelenleg megkérdeznének egy dolgozót, hogy mennyi a jövedelme, valószínűleg csak a munkabérét és az egyéb konkrét kifizetéseket említené, hiszen a legtöbben nincsenek tisztában az egyéb juttatások értékével. A cafeteriában viszont minden egyes elem „forintosított", tehát az alkalmazottak pontosan látják, mennyit költ rájuk a vállalatuk, illetve a munkáltató számára is jobban mérhetővé válik a munkaerő költsége. A cafeteria a differenciálás eszközeként is alkalmazható a vállalati HR-stratégiában.

B. O.: – Mit takar a Credit Suisse Cafeteria Rendszer, azaz milyen elemekből áll az ajánlatuk?

G. O.: – A Credit Suisse Cafeteria Rendszer egyik leglényegesebb eleme a munkáltatói szempontok és a munkavállalói igények felmérése, valamint az eredmény alapján testre szabott megoldás kialakítása és bevezetése. Eközben nagy hangsúlyt helyezünk a vezetés folyamatos informálására, segítve a cafeteriával kapcsolatos döntés-előkészítő folyamatot. A választható elemek körét a HR-vezetővel együtt alakítjuk ki, de a dolgozók általi elfogadottságról, prioritásokról – épp a kommunikáció fontossága miatt – az egész menedzsmentnek beszámolunk. Ajánlatunk másik fontos eleme a már bevezetett rendszer adminisztrációjának megoldása. A cégvezetés döntése, hogy a cafeteria működtetését saját erőforrásból vagy külső partner bevonásával kívánja-e megoldani. Egy gépjárműpark fenntartása éppúgy lehet jó saját üzemeltetésben, mint kihelyezve, de minden más szakterületről is hozható példa, a jogtól egészen az értékesítésig. A Credit Suisse Cafeteria Rendszer attól tud rendszerként működni, hogy a teljes kialakítási és a későbbi adminisztrációs szakaszban minden egyes vállalat saját szempontjait helyezheti előtérbe, és noha nem lehet tudni előre, hogy egy adott cégnél mi lesz a végső megoldás, a folyamat szintjén fel vagyunk rá készülve. Egy telepített cafeteriamodulnak nyilván illeszkednie kell a bérszámfejtő programhoz, vagy saját adminisztráció esetén képzéssel, tanácsadással segítjük a háttér kiépítését.

B. O.: – Egy ilyen rendszer bevezetése nem kis feladat, és komoly feszültségekkel járhat, mint a dolgozók juttatásait érintő minden változtatás. Hogyan érdemes hozzáfogni?

G. O.: – Első lépésként a pénzügyi forrást kell hozzárendelni az egyéni cafeteriakerethez, amit általában a meglévő források átalakításával, illetve pótlólagos források bevonásával lehet biztosítani. A következő lépés talán a legsarkalatosabb pont: a rendszerbe kerülő vá-

laszthatóan juttatások meghatározása. A cafeteria alappillére az egyéni szükségleteknek megfelelő választás lehetőségének biztosítása. Elméletileg a rendszerben az összes lehetséges juttatási elem felkínálható a munkavállalóknak, viszont ebben az esetben jelentősen megnő a HR-adminisztráció terheltsége. Így ésszerű kompromisszumra törekedve limitálni kell a juttatási elemek számát. Ebben a kényes kérdésben természetesen a HR-vezetés is dönthet, azonban a legjobb megoldás az, ha maguk az érintettek választják ki, mire költenék a rendelkezésükre álló keretet.

B. O.: – Szép gondolat a demokrácia, de hogyan lehet lebonyolítani egy több száz főt foglalkoztató cég valamennyi munkavállalójának szavazását?

Angyal Gábor: – Ehhez csak az informatika tud megfelelő eszközt biztosítani. Választható Béren Kívüli Juttatások (VBKJ) nevű szoftverünkhöz kifejlesztettünk egy modult, amelyet a Nexonnál magunk között

csak szavazógépként emlegetünk. Ez a web alapú modul egyszerűen kivitelezhető, korszerű megoldást kínál a HR-vezetés számára, hogy biztosíthassa a választás szabadságát a munkavállalóknak.

A webes felület könnyű elérhetőséget biztosít, és a program egyértelmű információkat nyújt a dolgozóknak a választható elemeket illetően, hogy tudják, mit miért választanak. A vezetés számára pedig statisztikai lekérdezéseket és grafikus megjelenítést tesz lehetővé. A lekérdezhető összesített kimutatások alapján már könnyedén meghatározható a munkavállalók különböző juttatások iránti igénye. A modul további előnye, hogy képes a teljes és részletes nyilatkoztatás megvalósítására, ami a cafeteriarendszerben rögzített juttatások felkínálásával az összegszerű választást is lehetővé teszi a munkavállalók számára.

A nyilatkoztatás után az erre szakosodott tanácsadócég segítségével a HR-vezetés már könnyedén hozzárendelheti a leginkább megfelelő szolgáltatókat a cafeteriamodul dolgozók által preferált elemeihez. A paraméterezés során az éves keretösszeg is meghatározásra kerül, és – tekintettel a rendszerrel történő szavazás gyors lebonyolítására – akár többféle keretösszeggel is megismételhető a közvélemény-kutatás. Tapasztalatunk szerint a keretösszeg emelésével átalakulhat a dolgozói preferencia struktúrája.

B. O.: – Lezajlott a szavazás, mindenki kitöltötte a nyilatkozatát. Milyen megoldást tartalmaz az Önök csomagja a megnövekedett adminisztráció hatékony kezelésére?

A. G.: – A Nexon Kft. VBKJ modulja megoldást kínál a béren kívüli juttatások többszintű nyilvántartására, az ellenőrzőlisták segítségével a folyamatos figyelésére, továbbá juttatástípusok szerint számol az éppen aktuális adó- és közteher-vonzatokkal. A rögzített adatok átadhatók a bérügyviteli rendszernek, ahol a számfejtés során megállapíthatók a ténylegesen fizetendő adók és járulékok.

Az elmúlt évben több cég vezette be cafeteriarendszerének adminisztrálására a Nexon alkalmazását. A használatbavétel licencvásárlás vagy bérlet formájában is történhet, de költségkímélő megoldást biztosít az adminisztráció outsourcing-szolgáltatásként való kihelyezése. Az adminisztráció keretében a Nexon biztosítja a szükséges információkat a havi bevallásokhoz, illetve a cafeteria hatékonyságának és költségelemzésének elvégzéséhez.

B. O.: – Tehát a Credit Suisse Cafeteria Rendszer és a Nexon közös ajánlatának lényege, hogy komplex megoldást nyújt, amely lehetővé teszi, hogy a bevezetés és az üzemeltetés problémáját egy ajánlattal lehessen kezelni.

G. O.: – Pontosan. A HR-szakember jogos elvárása, hogy egy ajánlat tartalmazza az igényfelmérést, a választható csomagok kidolgozását, azok előnyeinek, hátrányainak és várható hasznának elemzésével a pénzügyi tervet, a cafeteriaszabályzat kidolgozását, valamint a javaslatot a működtetéshez szükséges adminisztráció megoldására. ● Széll András

„Egy gépjárműpark fenntartása éppúgy lehet jó saját üzemeltetésben, mint kihelyezve, de minden más szakterületről is hozható példa... A Credit Suisse Cafeteria Rendszer attól tud rendszerként működni, hogy a teljes kialakítási és a későbbi adminisztrációs szakaszban minden egyes vállalat saját szempontjait helyezheti előtérbe...”

Szolgáltató állam a gyakorlatban

Tizenöt éves jubileumát ünnepelte a Budapesti Controlling Fórum. A május 29–30-án megrendezett BCF – idén új szakmai irányt nyitva – nem csupán az üzleti szférában tevékenykedő vállalatok számára kínált programot: a szervező IFUA Horváth & Partners Kft. a T-Systems Unisoftware Kft.-vel közösen először számolt be hazánkban a Baden-Württemberg-i kormányzat megújításának tapasztalatairól.

Mátyásfalvi János, a T-Systems előadója kiemelte, hogy Baden-Württemberg tartomány helyzetének erősítése a német kormányzati politika egyik hangsúlyos kérdése, amit a közigazgatás teljesítményének fokozásával és az ügyfélbarátság növelésével igyekeznek elérni.

Ennek érdekében a tartományi kormányzat 1998. július 6-án elfogadta az „e-Bürgerdienste und Netz Baden-Württemberg" (Elektronikus lakossági szolgáltatások és a Baden-Württemberg-hálózat) akcióprogramot, s ezáltal új és hatékony impulzusokat adott a közigazgatási reformnak az internetes technika intenzív használatának irányába.

Az akcióprogram keretén belül létrejött projektek túlmutatnak a tiszta információszolgáltatáson, az egyszerű segítségnyújtáson (pl. űrlapok letöltése) vagy a kommunikáción. A megvalósítás részét képezi a szervezeti és jogi lehetőségek bővítése annak érdekében, hogy a közigazgatási eljárást a kérelem benyújtásától a határozatig interaktív módon, az elektronikus médiában lehessen lebonyolítani. Ez pedig az elektronikus aláírás alkalmazására épül, elsősorban kísérleti projektekben valósult meg, és ezt követően kerül terjesztésre.

A jelenleg futó 15 kísérleti projekt közül a lakossági ügyek területén megvalósult legfontosabb részprojektek között megtalálható például a be-, ki- és átjelentkezés, a jövedelemadó-kártya kiállítása iránti kérelem, a postai úton történő szavazás iránti kérelem, a felvétel a választók névjegyzékébe, a parkolási igazolvány az ott lakók számára, valamint a parkolási engedély fogyatékosoknak.

Baden-Württemberg tartomány akcióterve európai szinten példaértékű; az eddigi tapasztalatok, illetve a fejlesztési know-how nagyban hozzájárulhat a hasonló kezdeményezések sikeres kibontakozásához. A T-Systems a koncepciótervezéstől a megvalósításig részt vesz a teljes projektben.

Új korszak kezdődik

Magyarországra is megérkezett a Windows Server 2003

A Microsoft az elmúlt két évtizedben alapvetően meghatározta az informatika fejlődésének irányvonalait az egész világon. A redmondi vállalat nem sűrűn jelent be olyan izgalmas termékeket és újdonságokat, mint tette azt április végén, a Windows Server 2003 (W2K3) kapcsán. Az új kiszolgálói operációs rendszer természetesen megnövelt teljesítményt és jobb minőséget nyújt az eddigiekhez képest, de ami igazán izgalmas: a Microsoft szerint az új platformot választó vállalatok akár 30 százalékkal hatékonyabban működtethetik informatikai infrastruktúrájukat.

A W2K3 termékcsalád a jól bevált Windows 2000 Server technológiáján alapszik, tehát olyan bázisra épül, amely már szerte a világon bizonyította stabilitását. Rendelkezik minden olyan funkcióval, amelyet a mai kiszolgálóoldali operációs rendszerektől joggal elvárhatunk. A Microsoft nagy hangsúlyt fektetett a biztonság, a megbízhatóság, a méretezhetőség és a nagyfokú rendelkezésre állás kérdésére.
A terméket több új komponenssel bővítették. A legtöbb beépített szolgáltatás megtalálható magán a telepítőlemezen, de akadnak olyan komponensek is, amelyek a Microsoft ígérete szerint később lesznek – ingyenesen – letölthetők a cég honlapjáról.

Újdonságok

Az újdonságok sorának ismertetését az Automated Deployment Services (ADS) bemutatásával érdemes kezdenünk. Ez egy image-készítő és telepítőeszköz, amellyel a Windows 2000 és Windows 2003 Server telepítését automatizálhatjuk. Munkaállomások és NT 4.0 Server esetében azonban nem alkalmazható. Használatával a telepítés mellett biztonságos, script alapú központi felügyelet és naplózás valósítható meg a teljes szerverparkra. A lemez- és állománykezelés témakörében kiemelhetjük a Virtual Disk Service-t (VDS), amely különböző tárolókötetek (hardveres RAID, SAN) elfedésére szolgál. A VDS teljesen független a hardveralrendszertől és az átviteli médiumtól, ezért egységes, szabványos, eszközfüggetlen programozói felülettel lehet elérni a különböző tárolóköteteket.
A Virtual Shadow Copy Service (VSS) használatával virtuális „árnyékmentéseket” készíthetünk a tárolókötetekről. Ezek a mentések a tárolórendszer egy adott időpontbeli pillanatképét (snapshot) jelentik, amely mindig statikus, és független attól, hogy közben a fájlok esetleg változnak. Az első „VSS-ready” alkalmazás a Windows XP NTBackup nevű mentési rendszere. A Windows SharePoint Services (WSS) a Windows 2003 beépített információkezelő szolgáltatása. Alkalmas webes csoportmunka-környezet kialakítására, dokumentumok készítésére, kezelésére, közzétételére, valamint találkozók szervezésére, követésére.

Biztonság

A Microsoftnál az új termék fejlesztése során nemcsak a funkciók bővítésére, de a rendszer biztonságának növelésére és a tárolt adatok védelmére is nagy hangsúlyt fektettek. A folyamatot Trustworthy Computing néven vezették be az informatikai köztudatba. A Windows Server2003 biztonsági újításai az alap- és a magasabb szintű szolgáltatások terén is megtalálhatók. Az alapszolgáltatásoknál a hálózatkezelés keretében nagy szerepet kapott az IPSec protokoll használata a forgalom titkosítására, a virtuális magánhálózati (VPN) karanténok beiktatása a csatlakozó számítógépek RADIUS-szerveres azonosítása céljából, valamint a Protected EAP protokoll alkalmazása a drótnélküli hálózatok azonosítási problémáinak javítására, ami tanúsítvány alapú hitelesítést tesz lehetővé. A magasabb szintű szolgáltatásoknál megjelent a Windows Rights Management Services, amely a bizalmas vállalati információk védelmére szolgál. Tipikus felhasználási területe az elektronikus levelek védelme és a dokumentumok hozzáférési jogainak betartatása.
A nyilvános kulcsú infrastruktúra (PKI) területén egy sor újdonságot építettek be. A Windows 2000 tanúsítványkiadó (CA) szolgáltatását jelentősen továbbfejlesztették, így a korábbiak mellett megjelentek a 2-es verziószámú tanúsítványsablonok, amelyek már szerkeszthetők is. Az Authorization Manager nevű komponens az alkalmazásfejlesztőknek biztosít keretrendszert arra, hogy szabály alapú hozzáférés-engedélyezést integráljanak a fejlesztendő alkalmazásba. Ezzel megoldható az alkalmazások szerepkörökön alapuló felügyelete is.
A titkosított fájlrendszer (EFS) továbbfejlesztésével erősebb titkosító algoritmusok, hosszabb kulcsok alkalmazása mellett több felhasználónak is adható jog ugyanarra a megosztott, egyben titkosított állo-

A Microsoftnál az új termék fejlesztése során nemcsak a funkciók bővítésére, de a rendszer biztonságának növelésére és a tárolt adatok védelmére is nagy hangsúlyt fektettek.

mányra, továbbá lehetőség nyílik a helyileg tárolt „offline fájlok” titkosítására. Az új biztonsági házirendek alkalmazásával megakadályozhatjuk egyes alkalmazások futtatását. Az alkalmazásokat különböző képpen képes azonosítani a rendszer: a szoftverhez rendelt elérési út, a szoftver kiadója, a szoftvert tartalmazó internetzóna vagy akár a szoftver hash algoritmusa alapján.

ACTIVE DIRECTORY

A Windows Server 2003 Active Directory (AD) szolgáltatása számos új fejlesztése révén sokoldalúbbá, megbízhatóbbá és könnyebben kezelhetővé vált. Az üzemeltetők körében tetszést fog aratni, hogy most már lehetséges egyidejűleg több felhasználó kijelölése és adataik egyidejű módosítása. Az egyes tárolók között a drag and drop módon történő objektummozgatást azonban már illik nagyobb elővigyázatossággal kezelni. Gyakori igény a sokszor használt AD-lekérdezések újrafelhasználhatósága. A W2K3 megadja a lehetőséget ezek mentésére későbbi felhasználás céljából. A Group Policy Management Console kifejlesztésével a Microsoft pótolta a Windows 2000 eddigi hiányosságát, azaz mostantól elvégezhetjük a csoportos házirendobjektumok mentését, visszaállítását, illetve a házirendek exportálását, importálását, sőt jelentéseket is készíthetünk róluk. Az Active Directory biztonságát a fiókzárolási problémák megoldásával, címtárkvóták beiktatásával, alapértelmezett AD-auditálással és az *erdők* közötti bizalmi kapcsolatok kiépítésének lehetőségével sikerült növelni.

Ha a tartományban egy lassú kapcsolattal rendelkező telephelyen további tartományvezérlőt szeretnénk elhelyezni, lehetőségünk van a kezdeti, nagy sávszélesség-igényű replikációt mentési médiáról elvégezni. Régóta várt újdonság, hogy az új rendszerben már nem szükséges az Active Directory újratelepítése egy működő tartomány átnevezéséhez.

A Windows Server 2003-ban a tartományvezérlők átnevezhetők anélkül, hogy visszaminősítenénk azokat tagkiszolgálóvá.

Infrastrukturális téren is több újdonsággal rukkoltak elő a redmondiak. A termék a Storage Area Networkhöz való csatlakozás esetén támogatja a Multicast Failovert, ami több redundáns utat biztosít a gazdagép és a SAN között. Network Load Balancing használata esetén egy gépben több NLB-engedélyezett hálózati kártya is lehet. Ezáltal egy farmon több virtuális farm hozható létre. A webszolgáltatást teljesen újraírták. A fő szempont a stabilitás, a biztonság és a teljesítmény volt. A kisebb támadási felület érdekében alapértelmezetten csak a statikus fájltámogatási komponens települ.

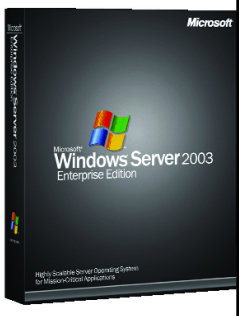
Nem feledkezhetünk meg a fürtözéssel kapcsolatos újdonságokról sem. Az Enterprise és a Datacenter változatban egyaránt maximum nyolcpontos fürt hozható létre. A fürt része lett az Active Directorynak. Az Automatic Server Recovery-támogatás lehetővé teszi a csomópontok egyszerű biztonsági mentését és visszaállítását.

A terminálszerverrel kapcsolatban is jelentek meg újdonságok. A két legfontosabb, hogy a csoportos házirendbe integrálták a terminálszolgáltatásra vonatkozó beállításokat, így megoldották a központi menedzselhetőséget, és a Session Directory használatával lehetőség nyílik valamely félbehagyott munkafolyamat folytatására a terminálszerverfarmokon.

A rendszer teljesítményének felügyelete a Performance Log and Alers és a System Monitor mellett kibővült a Windows System Resource Managerrel (WSRM), amely a rendszer erőforrásainak szabály alapú kezelésére szolgál. Használatával a processzor és a memória felhasználása osztható el rugalmasan a különböző processzek között.

Mindezek alapján látható, hogy az új termékkel biztonságosabb, robusztusabb, könnyebben menedzselhető rendszert üzemeltethetnek a vállalatok.

SZIGETI CSABA, GREPTON INFORMATIKAI RT.



A Symantec Client Security támogatja a Windows Server 2003-at és a 64 bites Windowst

A Symantec május elején jelentette be a Windows Server 2003-at és annak 64 bites változatát is támogató Symantec Client Securityt. A Symantec Client Security víruselhárító eljárásait biztosító Symantec AntiVirus Corporate Edition emellett tanúsítványt kapott a Microsoft Windows Server 2003 Standard és Enterprise változatára.

„A Microsoft igen elégedett azzal, hogy a Symantec AntiVirus Corporate Edition legújabb változata és a Symantec Client Security már a Windows Server 2003 operációs rendszert is támogatja” – mondta **BOB ELLSWORTH**, a Microsoft Corp. Windows Server Product Management Group igazgatója. „A Symantec a Windows XP, a Windows Server 2003 és a 64 bites Windows támogatásával közös ügyfeleink naprakész internetes védelmét biztosítja.”

„Napjaink rosszindulatú programjai gyakran egyetlen, nem kellőképpen védett felhasználói gép miatt tudnak elterjedni egy hálózaton” – jelentette ki **LILY DE LOS RIOS**, a Symantec Corp. alelnöke. „A Symantec Client Security az ideális megoldást kínálja azoknak a szervezeteknek, amelyek a gyengén védett asztali és hordozható gépeken keresztül behatoló, egyre növekvő számú veszély ellen kívánják megvédeni hálózataikat.”

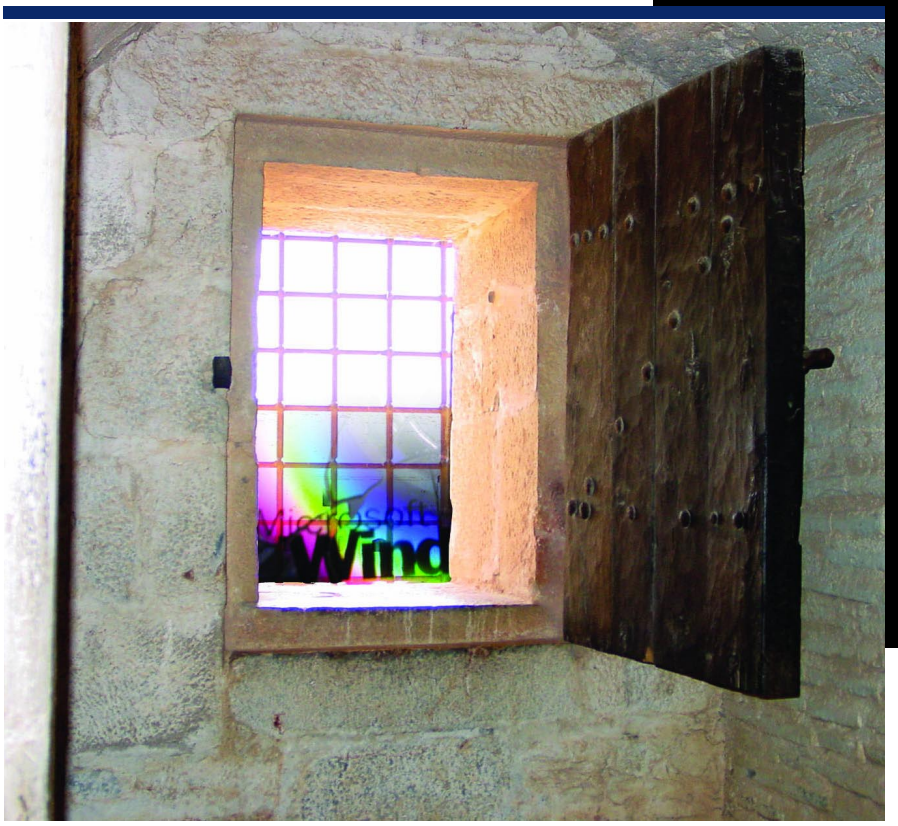
A Symantec Client Security az asztali gépek hatékony védelme érdekében, az összetett veszélyek elhárítására a vírusellenes, valamint a saját gépre telepített tűzfal- és behatolásészlelő eljárásokat ötvözi. Emellett a reagálási idő jelentősen lerövidíthető a Symantec Client Security frissítési mechanizmusa révén, amely a vírusazonosítókat, a tűzfalszabályokat és a behatolásérzékeléshez szükséges mintákat egyaránt kezeli.

A Windows és a vállalati piac kihívásai

Mióta a Microsoft felső szinten is be akar törni a vállalati piacra, újszerű problémákkal találja magát szemben, s ezeket üzletileg alaposan kipróbált hagyományai szerint próbálja megoldani. Vállalkozása az informatika történetében egyedülálló.

Ennek a piaci követelmény-rendszernek felelt meg a Microsoft, mégpedig kitűnően.

Olyan volt már sokszor, hogy egy cég átfogó vállalati platformot szállított: IBM, Sun stb. Olyan is, hogy meghatározott célterületen hatékony hardver- vagy szoftveralkalmazással kitűnő üzletet csinált: ilyen például az adatbázis-kezelők esete. E hídfőállásról terjeszkedni a vállalati piacon – ez is előfordult (Oracle stb.). De olyan, hogy egy független (értsd: hardvert nem gyártó) szoftvercég átfogó vállalati platformot hozzon létre, és ezzel mérhető piaci súlyra tegyen szert, populáris oldalról indulva még nem. A Microsoft-platformnak meg kell felelnie minden hagyományos kihívásnak, és olyan újaknak is, amelyek korábban nem léteztek. Vessünk egy pillantást mindkét fajtára!



HAGYOMÁNYOS POPULÁRIS KÖVETELMÉNYEK

Mivel a Microsoft a populáris piacon alapozta meg szinte egyeduralkodó pozícióját, olyan jellemzők kapcsolódtak a nevéhez, amelyek tűrhetők a fogyasztói szférában, de nem elfogadhatók a vállalatok világában, s annál inkább, minél nagyobb cég alkalmazza a platformot. Sajátos módon közelítünk: nem a szoftverek jellemzői, hanem a másik oldal, a felhasználói sémák irányából.

A populáris felhasználó számítástechnikai rendszerének felelőssége kicsi. Még ha munkaeszközként fontos is, amikor gond van vele, az élet nem áll meg.

Elviselhető az alacsony biztonsági szint is. Az „üzletileg kritikus” és a „7x24” nem a populáris felhasználás kategóriájába tartozik. Ugyancsak kevesen élnek például családon belül a jelszavas védelem, a felhasználói korlátozás és a házirend eszközével.

Az sem baj, ha a rendszer nincs teljesen kézben: a populáris szféra alaptermészete szerint laikus. Ez egyrészt azt jelenti, hogy döntő része – az üzleti forgalom szempontjából – félig vakon lavíroz az üzemeltetés felszínén, de abban sincs sok köszönet, főleg az elején, ha mélyebbre akar jutni. A félig megszerzett ismeret veszélyesebb, mint a teljes tudatlanság. Másrészt a szoftver lehetőségeinek elenyésző részét használják föl akár funkcionalitás tekintetében, akár mélységben, akár teljesítményben.

A Microsoft nagy mennyiségű csillogó funkcióba csomagolja fogyasztói piacra szánt termékeit, és ez sajátos módon jelent jó üzletet: mivel ezekre is érvényes a kihasználatlanság 95 százalékos aránya, tömegeknek felel meg pompásan – mondjuk képfeldolgozásra vagy hangtechnikaként – az az alapszintű funkcionalitás, amelyet az operációs rendszer vagy az Office nyújt. Aki viszont profi megoldást kíván, a platformon kiválóan működő szoftvereket vásárolhat, a Microsoft nem rontja mondjuk az Adobe publikációs piacát az Office eszközei által. A populáris piac szoftverplatformja szivárványszínű.

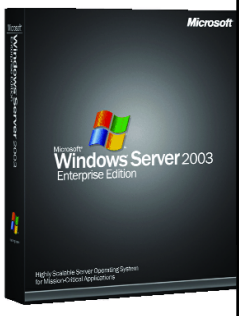
Nem igazán nagy probléma az sem, ha félkész a termék. Ez összetett kérdés. Magában foglalja azt, hogy patchek sora követi a kibocsátást, s bőven van mit javítani; azt, hogy a vásárló megnyerésére irányuló, bőven reklámozott új funkcionalitás inkább csak piackutatói ígéret, amelyet igen gazdaságos a valóban fölébredt igényeket követve kifejleszteni. Ilyen például a hang- és a kézírás-felismerés, amit hosszú ideig

inkább csak az elvi lehetőségek piaci jelzésének lehetett tekinteni. De ilyen a Microsoft sajátos stratégiája is: technológiájának megismertetésébe, térhódításába és a társfejlesztés ösztönzésébe óriási összegeket befektetve béta-verziók tömegét teríti szét, amelyek – bár a kész termékhez képest korlátozottan, de – jól használhatók, miközben nincs erkölcsi alap a hibáik szidalmazására.

Hagyományos nagyvállalati mérce

Ennek a sok frivolitást tartalmazó piaci követelményrendszernek felelt meg a Microsoft, mégpedig kitűnően – amivel nem a céget dicsérjük, hanem a piaci eredményeit regisztráljuk. Ám a hagyományos (és ma is érvényes) nagyvállalati követelményrendszer mindezekkel helyenként szöges ellentétben áll.

A rendelkezésre állás, a biztonság, a teljesítmény és a funkcionalitás pontos specifikációnak való megfelelése jellemzi ezt a szintet. Különben az igény magasabb teljesítményre, célszerűbb funkcionalitásra irányul. Kisebb példányszámot és igényesebb fejlesztőmunkát jelent ez, tehát nagyságrendekkel magasabb költségeket mind a beszerzésben, mind az üzemeltetésben; a vállalati piac költségérzékenysége kőkemény tétel. A vállalati szféra merevebb, platformja nem frissíthető napról napra. Kevésbé kecsegtethető az új funkciókkal, eltekintve azoktól, amelyek az élet változó kényszereit követik, de akkor sem a szállító invenciója, hanem az igények felől kell elindulni a fejlesztésben. A céges üzem nem enged meg félkész állapotot. A vállalati piac sértődős, imázsérzékeny, ahogy mondani szokás: az üzlet alapja a bizalom.



Változó világ, változó Microsoft

Ha (a fenti vázlatnál részletesebben) áttekintjük a vállalati igényeket, amelyekkel a Microsoft újdonságként találja szemben magát, és levonjuk a következtetéseket, könnyen megértjük a cég fejlesztési és piaci viselkedésében mutatkozó egyes törekvéseket, fogalmakat, jelszavakat. A fentiekhez még hozzá kell venni két komolyabb tételt, amely a világ változásával kapcsolatos. Az egyik az internet elterjedése, ami egyáltalán nem csupán információtechnológiai ügy, sokkal inkább egy újabb ipari forradalomnak tekinthető. Átszabta a vállalati rendszereket, azok együttműködését, és messze túlmutat a számítástechnikán. A másik a globalizálódó világ minden léptékben dinamikus változékonysága. A minőségek stabilitásának időskálája rendkívül lecsökkent: korábban összemérhető volt az emberöltővel (25 év), ma a rövid és középtávú (5 éves) tervek tartományába esik. A vállalatok szemben találják magukat azzal, hogy zsigeri kívánságuk a stabilitás, például évekre szóló technikába fektetnének be, de maga a vállalati szerkezet is alig jelezhető előre akkora távra, amekkorára ez a befektetési vágy tekint.

S most fussunk át egy-két, a Windows Server 2003-mal kapcsolatos fogalmat, fejleményt a fentiek fényében!

Active Directory

A Microsoft címtárszolgáltatása – mint minden ilyen – arra irányul, hogy az erőforrásokat egyöntetűen és hatékonyan lehessen elérni. Legkiemelkedőbb képessége azonban e fölött áll: mivel – főleg a mai, informatikával áthatott vállalati világban – az informatikai rendszer idomul a cég szerkezetéhez, kulcsfontosságú, hogy az minden átszervezést rugalmasan, menedzselhetően és minél olcsóbban kövessen, s ezt nyújtja az Active Directory. Ezen a téren a Windows Server 2003 a Windows 2000-hez képest továbbfejlődött. A Microsoft többek között úgy érvel az új platform mellett, hogy ez a fejlesztés fontos lehet azok számára is, akik a három évvel korábbi verziót használják, ám különösen előnyös az immár nyolcéves Windows NT 4.0-s rendszerekhez képest, amelyekbe még nem volt beépítve – a világ változékonysága nyolc év alatt roppant módon fokozódott. Ami Magyarországot illeti, ehhez még az EU-csatlakozás is hozzájárul.

Trustworthy Computing

Érdemes volna külön megvizsgálni e tavaly meghirdetett koncepció konkrét műszaki részleteit, ám itt csak egy megjegyzést teszünk. A koncepció megfogalmazza: a biztonság, a bizalom nem kizárólag a mérnöki infrastruktúra kérdése, hanem szociális fogalom, olyan rendszerek tekintetében, amelyek integráns része az ember. Ezt a vállalatok fokozottan érzik: ahol a biztonságot nem így fogják fel, ott a rendszer védtelen. Ezért a koncepció, amely a minden ponton egyenszilárdságú biztonságot célozza meg, tágabb a megoldásokba épített konkrét eszközök körénél, és a platform egészének minden vonatkozása összefügg vele. Ha a biztonságot közvetlenül szolgáló megoldások megléte mellett például a vállalati szerkezet informatikai leképezésében rend van (Active Directory, egységesség), a felhasználók gépeinek jogosítványok szerinti működtetése hatékony (különféle szintű házirendek és azok menedzselése), stb., akkor az informatika a maga részéről megtette, amit lehet.

Teljesítmények

Ismeretes: a tranzakció-kezelési benchmark-mérések Top 10-es listáján a Windows Server 2003 Datacenter és a Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition együttese (különféle hardverplatformokon) öt helyet foglal el, többek között az elsőt. A cég boldogan publikálja ezeket a rekordokat, amivel nem csupán konkrét összeállítását, hanem a szerverplatformhoz jó előre elkészített és a gyakorlatban kipróbált kiszolgáló auráját, a .NET vállalati szerverek népes családját is hirdeti. Ez ugyan emlékeztet a populáris piac „mi mindenhez adunk eszközt” alapállására, ám egy lényeges különbséggel: a maguk kategóriájában a csúcsteljesítményt kell megcélozniuk, tehát a mondás mai megfelelője ez volna: „mi mindenhez a legjobb eszközt adjuk”. S ehhez járul még a platformegységesség nagyobb teljesítményre és biztonságra is utaló képzete a .NET-tel. **Tihanyi László**

A web: amorf számítástechnika

Aki akár csak kezdő szinten is belebocsátkozott a webprogramozásba, képet kaphatott róla, hogy az milyen sajátos módon összetett. Nem a korai, izolált technológiákkal működő szerkezetek halmaza, hanem valóságosan összefüggő és az esetek döntő többségében olajozottan működő rendszer, amelyben szédítő mennyiségű, különféle szabványok szerint folyamatosan, dinamikusan fejlődő technológia kapcsolódik össze. Ráadásul mindez megfelel a jó infrastruktúra követelményeinek, amennyiben az egyszerű szörfözőknek fogalmuk sincs arról, hogy a legártatlanabb, kevéssé látványos webhelyek mögött is mekkora halom heterogén számítástechnika áll. Nyilvánvaló, hogy csak fejlesztők hadának állandó munkája képes ezt az egészet folyamatos és elviselhetően hibamentes üzemben tartani.

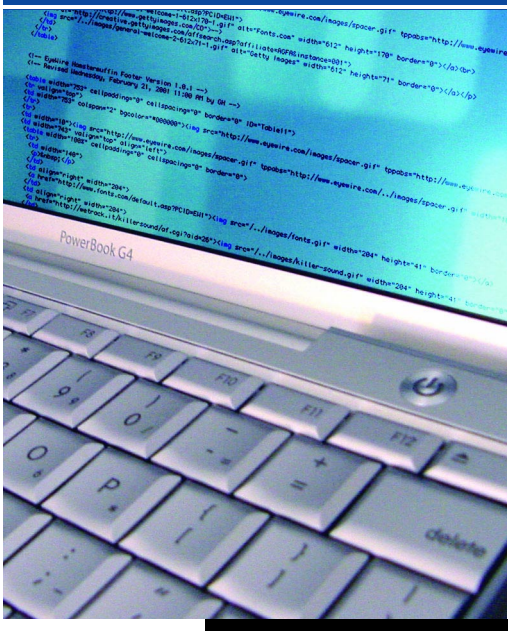
Első lépésként a webhelyeken alkalmazott kisebb technológiák sorsát és mibenlétét érintjük.

Fölvetődik, hogy miért nem alakul ki „a kozmosz nagy, egységes webtechnológiája”, hiszen ez az intellektuális teljesítmény valószínűleg nagy pazarlással jár. Beláthatjuk, hogy nem valamiféle elvont filozofálásról van szó: ez a kérdés a gyakorlatban is fölvetődik, szoftverfejlesztő, sőt hardverfejlesztő világcégek teszik föl, s előállnak az egységes megoldás és maximális teljesítőképesség különféle koncepcióival. Ilyen a Sun, a Microsoft, az IBM, az Oracle stb. vállalkozása. A fentiek szempontjából tehát tömören úgy lehet összefoglalni üzleti alapgondolatukat: a rendetlenség költséges, segítsünk hát rendet tenni, s tegyünk szert nyereségre a rendezettség általi megtakarítások révén!

Ha a lapunk főként az üzleti vonatkozásokra helyezi is a hangsúlyt, tárgya végső soron a technológia. Lépjünk hát közelebb hozzá, kíséreljünk meg a betűszavak kavalkádjában egyikre-másikra vetni egy pillantást, hogy ily módon megsejtsük, mivel is állunk szemben, amikor a böngészőnk felületén dolgozunk vagy tájékozódunk, s miben is áll egy-egy nagy szállító internetes vállalkozása. Első lépésként a webhelyeken alkalmazott kisebb technológiák sorsát és mibenlétét érintjük.

A HTML-RŐL

Első megközelítésben a HTML, a HyperText Markup Language grafikus lapleíró nyelv, amelynek fő célja, hogy segítségével egyszerűen el lehessen érni a szabványos tartalmakat az adott oldalból. A történet a korai 60-as években egy amerikai katonai, illetve kormányprojekttel kezdődött, amely a biztonságos, tehát elosztott számítástechnikára irányult. A kulcsfogalmak: Defense Advanced Research Projects Agency, vagyis DARPA, és a korai hálózat, az ARPANET, azaz Advanced Research Projects Agency Network. A 80-as években terjedtek el a vállalati magánhálózatok, jelentek meg az elektronikus hirdetőtáblák, s kezdtek összekapcsolódni egymással, illetve váltak elérhetőkké az internet föléledésével. Megszületett az igény a szabványos információcserére, s 1989-ben **Tim Berners-Lee** lefektette a HTML alapjait a svájci CERN kutatóintézetben. (Eredeti, 1989. márciusi javaslata a konkrét HTML-történet kezdete: **www.w3.org/History/1989/proposal-msw.html**.) A 90-es évek elején a National Center for Supercomputing Applications (NCSA), a University of Illinois intézete megalkotta az első böngészőt, a Mosaicot, s ezzel kezdődött az internet, benne a HTML populáris térhódítása.



A HTML leírásmódja szerint egyszerűen címkék közé vannak fogva azok a szövegrészek, amelyekkel a címkéknek megfelelő teendője van a számítógépnek. Például a <I>Dőlt szöveg</I> kifejezés hatására a szöveget megdöntve jeleníti meg, vagy a <TD>Táblázatcella tartalma</TD> kifejezés jelzi neki, hogy a tartalmat egy táblázat cellájába rendezze el. Mindez a szövegszerkesztők régebbi hagyományaira tekint vissza. Vegyük észre: ezek a címkék igencsak lényeges jelzések, hiszen a számítógépnek szóló utasításokat tartalmaznak! A komputernek természetesen ennek megfelelően kell a különben közönséges, karakterekből álló szöveget értelmeznie, s éppen ez az alapképesség van a Mosaictól kezdve minden böngészőbe beépítve. A címkés szöveg természetes módon teszi lehetővé, hogy a kereszthivatkozások is beleépüljenek. Mármost ezek a címkék, „tag”-ek roppant gyorsan elburjánoztak, szabványokba foglalták őket, s gondozásukra létrejött a W3C konzorcium, amelynek webhelyén az összes érvényes szabvány és fontosabb ajánlás

rendszeresen megjelenik (WWW.W3.ORG). Csak megjegyezzük, hogy a címkés szövegek kiterjedt koncepcióját szükség szerint – az IBM által kezdeményezett SGML-től az XML-ig – sok ponton érinteni fogjuk következő cikkeinkben.

A DHTML MINT TECHNIKA

Alapvetően tehát szabványos szöveges címkékről és általuk indított értelmezési-végrehajtási folyamatokról van szó már a legegyszerűbb HTML esetében is. Ettől nincs olyan messze, mint első pillantásra gondolná a kívülálló, hogy a címkéket többletképességekkel ruházzák fel. Ma ez a helyzet: egy ártatlan címke, például a már említett <TD> táblázatcella-jelző, valójában programozási objektum, konkrétan a TD-hez több mint 200 függvény, attribútum, tulajdonság és metódus csatlakozik. Különféle programozási, eljáráshívási felületeken keresztül ezek elérhetők, kiolvashatók, átírhatók, működtethetők. Eseménykezelők is vannak köztük, azaz ha bármi történik a weboldalon, ami a TD-hez kapcsolható, az további folyamatokat indít el a számítógépben. S a TD csak egyetlen apró elem a HTML-kódban. Mindezek mögött a böngésző képességeinek megerősödése áll: mai változata korántsem egyetlen alkalmazás vagy szemlélőfelület, hanem erőteljes programcsomag számos komponenssel és programnyelv-értelmezővel. Amikor egy böngésző vezérletével az internetről letöltődik az információ, bonyolult és sokrétű értelmezési-számítási folyamatok indulnak meg, amelyek technológiai, értelmezési, biztonsági stb. részletei a felhasználók tömegei előtt rejtve maradnak, ahogy az jó infrastruktúrához illik.

A Dynamic HTML, azaz DHTML technológia a fentiek egy szeletének foglalata: a HTML-címkék mint gazdagon fölszerelt programozási objektumok rendszere. Egyebek mellett lehetővé teszi, hogy a tartalom újratöltése nélkül megváltoztassuk a HTML-lap egyes jellemzőit, a tartalom megjelenítését, vagyis az ügyfél oldalán hajtsunk végre olyan akciókat, amelyekhez korábban a kiszolgálót (és ezzel a hálózati adatforgalmat) kellett igénybe venni.

Például HTML-leírással egy táblázat ilyen (a <tr> a sor címkéje):

<table ID="lap"><tr><td>Szöveg a táblázatban</td></tr></table>

DHTML-ben megadhatunk azonosítót, például a táblázat címkéjéhez, s az oldal betöltésekor a böngésző azt megjegyzi: ez itt a „lap". Erre a címkére hivatkozva megalkothatunk egy függvényt, amely a címkéhez tartozó táblázat írható-kiolvasható szélességjellemzőjét – itt a „lap.width" mennyiséget – két állapot között kapcsolgatja, azaz hol 600, hol 301 képpontosra állítja be:

```
function Valto() {
lap.width=="600" ? lap.width="301" :
lap.width="600"
}
```

Ezt a függvényt a böngésző által a „BUTTON" címke, vagyis utasítás hatására megjelenő gomb megnyomásához köthetjük:

<BUTTON onclick="Valto()">Szélességkapcsoló</BUTTON>

Ahhoz, hogy a böngésző mindezt elvégezze, ismernie kell a DHTML-t, meg kell értenie, és végre kell hajtania egy további programnyelv, a Javascript szöveges leírásait (a „BUTTON" a függvény maga), és fel kell dolgoznia az egérkattintás helyét: ha az a gomb felett történik, előáll az „onclick" esemény, és indítja a „Valto" függvényt.

Mindezt a régi időkben úgy rendezték el, hogy ha a böngésző széles képet kívánt, azt küldte neki a szerver az interneten, ha azután keskenyet, küldött egy olyat.

A WEBTECHNIKA EGYIK ALAPKÉRDÉSE

Látszólag technológiai, valójában azonban üzleti kérdés, hogy mit végezzen a böngésző, és mit a kiszolgáló, a kettő milyen arányú legyen – ez a webtechnika, tágabban az elosztott számítástechnika fejlődésének egyik alapkérdése.

Két szélsőségig terjednek a koncepciók. Az egyik a vékony terminál, amelynek előképe a vállalati szöveges terminál: a böngésző csak egy felület, az ügyfélgép mindössze ezt képes megjeleníteni. Minden egyéb a szerverre és az internetes adatforgalomra marad. Ebben az üzlet a vékony terminálos, erős kiszolgálós hardver-szoftver rendszer.

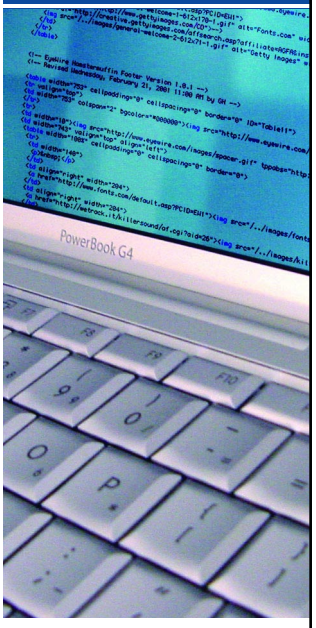
A másik szélsőség a gazdag terminál: nagy erejű, tudós böngésző áll készen arra, hogy az internetről érkező, az elengedhetetlenre korlátozott adatforgalomból csodát tegyen. Ebben az üzlet az, hogy a webtechnika (részben saját maga által generált) robbanásszerűen növekvő igényeihez egyre újabb, egyre jobban fölszerelt böngészők kellenek, amelyek hordozásához, kiszolgálásához terméközönt lehet kapcsolni. Ez a legkülönbözőbb modellek szerint megalkotott hardverektől a csatolódó kiszolgálók és ügyféloldali alkalmazások állandóan frissülő arzenáljáig terjed.

A két szélsőség között találhatók a webet „kifeszítő" megoldások, rengeteg egyéb szempont, az üzemi körülmények, a biztonsági igények stb., főként pedig a költségigények figyelembevételével.

Ez utóbbi szempont kívánja meg, hogy döntés, választás előtt nagyjából megismerkedjünk a technológia mibenlétével, irányaival, kivált pedig szemléleti koncepcióival és motívumaival, amelyekre egy-egy szállító alapmegoldása épül. TIHANYI LÁSZLÓ

Kapcsolódó webcím:

WWW.W3.ORG/HISTORY/1989/PROPOSAL-MSW.HTML



A nagyok árnyékában (I.)

Kapcsolódó webcímek:

WWW.WESTEL.HU

WWW.SUN.HU

WWW.AAM.HU

AAM VEZETŐI INFORMATIKAI TANÁCSADÓ KFT.

Mankó vagy edzésrend?

A középmezőny egy ország gazdaságában nem egyenlő a középszerűséggel. Állapota gyakorlatilag az ország gazdaságának helyzetét, stabilitását tükrözi. A közép- és kisvállalatok (KKV-k) az államnak, az önkormányzatoknak jelentős adóbevételt jelentenek. Tevékenységük sok szállal kötődik a méretüknél fogva kiegyensúlyozottabb működésre képes nagyvállalatokhoz is, így helyzetük sem az állam, sem ez utóbbiak számára nem lehet közömbös. A hivatalos EU-csatlakozás dátumának közeledtével mégis úgy látszik, mintha magára maradt volna az évek óta tartó gazdasági recessziót mind nehezebben viselő vállalkozói réteg.

Használ-e a cége specifikus (nem irodaautomatizálási, csoportmunka-, hálózatfelügyeleti stb.) szoftvereket? – tette fel a kérdést legfrissebb piackutatása alkalmával a GKI–Westel–Sun a 10 főnél többet foglalkoztató magyar vállalatoknak, kivéve a bányászattal, halászattal és mezőgazdasággal foglalkozókat.

A válaszokból kiderül, hogy a megkérdezettek 67,5 százaléka pénzügyi és számviteli feladatokhoz (250-nél több alkalmazott esetében az arány 91,1 százalék), 49,1 százaléka készletezéshez és logisztikához, 38,5 százaléka értékesítéshez és marketinghez, 32,4 százaléka pedig gyártástámogatáshoz alkalmaz specifikus alkalmazásokat. A létszám szerinti kis-, közép- és nagyvállalati felosztást (10–49, 50–249, illetve több mint 250 fő) nézve is minden kategóriánál a pénzügy és a számvitel támogatása áll az első helyen. A nagyvállalatoknál ezt sorrendben a készletezés és a logisztika, a HR-menedzsment és a gyártás támogatása követi. Majd hosszú szünet után a kereskedelem és a marketing, a beszerzés, valamint a termékdesign és -fejlesztés zárja a sort. (A sorrend jól mutatja a termékközpontú gyártás „leépülését”, ám az EU-ban kiemelt jelentőség-

gel bíró ügyfél-, illetve partnerközpontúság kialakulásának még csak a csírái mutatkoznak – a szerk.)

A pénzügy és a számvitel, a készletezés és a logisztika alkalmazásának sorrendje a KKV-knél is a fenti, de az értékesítés és a marketing előkelőbb, a kicsiknél a harmadik, a közepeseknél pedig a negyedik helyen áll.

Nem derült ki a felmérésből a rendszerek integráltságának foka, és a szoftverek által támogatott folyamatok minőségéről s a vállalatok tevékenység szerinti megoszlásról sem kapunk tájékoztatást, így csak óvatosan szabad következtetéseket levonnunk. Első ránézésre mindenesetre úgy tűnik, hogy a KKV-k speciális programhasználatát illetően vannak ugyan pozitív jelek, de semmi ok az elégedettségre. A jó döntések meghozatalához nekik is szükségük van a különböző területeken zajló tevékenységek egymásra hatásának ismeretére, a pontos adatszolgáltatásra, hiszen nehéz úgy határidőre eleget tenni egy rendelésnek, ha nincs pontos információ a raktárkészletről, ha ismeretlenek a beszállítói határidők, a rendelkezésre álló kapacitás és erőforrások. A felmérés arra ugyan választ ad, hogy mely területek elektronizálását érzik a legszükségesebbnek a hazai vállalatok, de arra, hogy elégedettek-e a bevezetések eredményeivel, hogy valóban kihasználják-e a rendszerek adottságait, már nem.

DEPRESSZIÓS TÜNETEK

Elsősorban a gazdasági recesszió miatti megtorpanás jellemzi a KKV-ket, és az ebből történő kilábaláshoz szükséges – például informatikai megoldások bevezetését lehetővé tevő – döntésekhez a csökkenő rendelésállomány, a hiányzó tartalékok és a változatlan adóterhek miatt nem képesek megteremteni az anyagiakat. Ezért aztán a KKV-kkel karöltve az ERP-piac is depressziós – véli többek között az AAM szakértő tanácsadója, **KOVÁCS LIA**. Bár a vállalatoknak már évekkel korábban el kellett volna kezdeniük a felkészülést, még mindig nem tájékozódnak kellően az EU-csatlakozás várható követelményeiről. Ennek tudatosítása és a felkészítés bizonyos szintig állami feladat, ám erre mintha nem lenne a kormányoknak elég energiájuk.

Kovács Lia szerint a depresszió okai összetettek. A világméretű recessziónak a magyar gazdaság különböző szegmenseit eltérő időben érintő hatása legjobban a KKV-ket sújtotta. A stratégiára alapozott működésük folytán tartalékképzésre képes nagyvállalatok felkészültebben tudták a recesszióból származó nehézségeket kezelni, s így nagyságrendekkel lekörözték az informatikai támogatás nélkül vagy a sziget-rendszerek szintjén álló, nem stratégiai alapokon működő kis- és középvállalatokat. Ez utóbbiak ugyanis működési hiányosságaik, tartalék nélküliségük, esetleg megfelelő minőségi menedzsment híján egy hosszabb recessziós időszakra éppúgy felkészületlenek, mint az EU-ban rájuk váró éles (nemzetközi) verseny kezelésére.

Logikus következtetés, hogy ha tanácstalanok, tanácsadókra lenne szükségük. Ám úgy tűnik, hogy a számukra elvileg kiutat kínáló, az üzlet és az informatika világában jártas, tevékenységükkel elismertséget szerzett tanácsadókkal még nem találtak egymásra. Materializálódott értékekben gondolkodnak, hiszen ezekkel érték el eddigi eredményeiket, ám egy vezetési tanácsadó munkája az általuk megszokottnál sokkal később vagy csak indirekt módon jelenik meg. Így a KKV-knek egyelőre nincs valódi hajlandóságuk a tanácsadói munka finanszírozására. Az említett tanácsadók viszont nem értenek a KKV-k nyelvén, nem tudnak közel kerülni tényleges problémáikhoz, amelyek megoldásán keresztül a KKV-piaci szegmens számára is bizonyíthatnák hitelességüket, létjogosultságukat.

Az elmondottak a tanácsadókra nézve sem kedvezőek. Ugyanis hosszú és nehéz utat bejárva sikerült létüket és értékteremtő voltukat bizonyos mértékig elfogadtatni a piaccal, s maguk közül a hitelrontókat száműzni, ám a mostani helyzet mégis ez utóbbiaknak kedvezhet. Ennek pedig a KKV-k és a minőségi tanácsadók egyaránt vesztesei lehetnek.

Nehezíti a KKV-k EU-s integrációját a kategóriájukba sorolható ERP-szállítók válsága is. A tapasztalat azt

Első ránézésre mindenesetre úgy tűnik, hogy a KKV-k speciális programhasználatát illetően vannak ugyan pozitív jelek, de semmi ok az elégedettségre.

mutatja – mondja Kovács Lia –, hogy a nemzetközi elemzők által felállított Magic Quadrantok legsikeresebb jobb felső felébe eső szállítók ugyan ráfanyalodtak a szóban forgó piac kiszolgálására, de a tanácsadókhoz hasonlóan ezek sem értenek a nyelvén, ami az erre a területre szánt szoftvereik alkalmazhatóságában is megmutatkozik. Ezt használta ki ügyes húzással az informatikai berkekben hegemóniája miatt kevésbé kedvelt, de annál ügyesebb üzletpolitikát folytató Microsoft – jegyzi meg Kovács Lia. Meglátva a szegmens ellátatlanságát, a Navison felvásárlása révén önálló üzletágat alapítva tört be a Microsoft Business Solution Navisonnal és az Axaptával a számára korábban idegen ERP-piacra.

FÉLÚTON – IGEN IS, NEM IS

Táblázatunkban a csaknem félszáz szállítóból csupán néhány, elsősorban a KKV-piacon tevékenykedő cég elmúlt háromnegyed évi ERP-bevezetéseit emeltük ki. Ezek láttán elsőre nem érthető a tanácsadói pesszimizmus. A bevezetésszámok a kilenc hónappal korábban lapjaink hasábjain megjelent adatokhoz képest időarányosan nem mutatnak nagy visszaesést, s akkor még az ERP-piacvezető SAP-t nem is vettük figyelembe. De ha a hazai KKV-k becsült több tízezres nagyságrendjét nézzük, a számok még akkor is csekélynek mondhatók, ha ismeretes, hogy eddig nem ez a szállítói kategória volt az elsődleges kiszolgálójuk. Eddig elsősorban a többnyire hazai fejlesztésű, ma már gyakran teljes mértékben integrált ügyviteli megoldásokat kínáló magyar – s az EU-csatlakozással elbizonytalanodó helyzetű – fejlesztőcégeké volt ez a piac, közülük azonban a nem megfelelő technológiai alapok miatt a gyártás, az ügyfél- és partnerkapcsolatok támogatásáig sokan nem jutottak el.

Az IVSZ-be tömörült informatikai KKV-k tapasztalataira és saját másfél évtizedes gyakorlatára alapozva a Megatrend 2000 Rt. elnök-vezérigazgatója, **K. Szabó Imre** azt mondja, hogy az 500 millió és 1 milliárd forint közötti forgalmú vállalatoknál megjelenik ugyan a termelés korszerűsítésének igénye, de ennek még nem természetes velejárója a termelést támogató informatikai megoldások iránti igény. Az EU vérkeringésébe való bekapcsolódáshoz szinte elengedhetetlen kollaboratív megoldások iránt pedig – mivel a hazai piacon nem érezték ezek szükségességét – még ma sem mutatnak érdeklődést, a KKV-menedzsment nem látja bennük a megtérülésüket biztosító előnyöket. Csak alig 20 százalékuknál előremutatók (és nem előremenekülők) a versenyelőny megszerzésére irányuló döntések. Náluk a stratégia sem ismeretlen fogalom, a többiek azonban csak kényszerből lépnek – ilyen volt az elmúlt három évben a multik beszállítói láncaiba való beépülési kényszer. A kiskereskedelmi áruházláncok – Metro, Tesco stb. – megjelenése és a beszállítóikkal szemben támasztott követelményeik pedig az EDI elfogadottságára voltak korábban elképzelhetetlen hatással.

A BEVEZETÉS MOTIVÁCIÓI

Klasszikus bevezetési okokat – az üzleti folyamatok egyszerűsítése, gyorsítása, az automatizálás révén elérhető költséghatékonyság vagy -csökkentés stb. – is felsoroltak a megkérdezettek, de ezek a KKV-k esetében korántsem fogalmazódnak meg mindig ilyen tisztán, s esetükben gyakoriak az egymást gerjesztő bevezetések. A KKV-piacon mindez gyakran hardvereszköz- vagy hálózatcserével, -kiépítéssel jár együtt, amit a költségszámításnál gyakran figyelmen kívül hagynak. Általános szállítói tapasztalat, hogy míg a nagyobb ügyfeleknél gyakran átfogó üzleti/informatikai stratégia része az ERP-bevezetés, a kisebb vállalkozásoknál az eseti igények, célok érdekében hozott egyedi döntések előzik meg a megvalósítást. A LLP Budapest gyakorlatában a stratégiai döntésen alapuló bevezetést elsősorban az ár indokolja, amit különösen a KKV-k – bár ma már elfogadják, hogy miért kerül annyiba – tartanak magasnak ahhoz, hogy rossz döntéssel veszélybe sodorják a megtérülését.

Kapcsolódó webcímek:

- WWW.MICROSOFT.HU
- WWW.IVSZ.HU
- WWW.MEGATREND.HU
- WWW.MONTANA.HU
- WWW.SAP.HU
- WWW.LLP.HU
- WWW.SCALA.HU
- WWW.INTENTIA.HU
- WWW.EBEST.HU
- WWW.ORACLE.HU

NAGYOT A KICSIKNEK

A magyarországi kis- és középvállalatoknál történt SAP-bevezetések közül számos köthető a Montana nevéhez. A vállalatirányítási szoftverek területén az SAP az egyik legelterjedtebb és legnépszerűbb megoldást kínálja ügyfelei számára. A Montana Rt. 2000-ben építette fel SAP-kompetenciáját, és az elmúlt évek során szakemberei számos projektben szereztek tapasztalatot, illetve számosat zártak sikeresen.. Az elért eredményeknek köszönhetően a cég SAP Services és SAP Channel Sales and Services Partner minősítést kapott.
A Montana Rt. sikere a vállalatirányítási rendszerek bevezetése terén többek között azzal is magyarázható, hogy az SAP Channel partnereként az alapvetően szabványos ERP-szoftvert testre szabja a magyar kis- és középvállalatok számára, így biztosítva gyorsan bevezethető és költséghatékony megoldást. Ez egyrészről a rendszer egyedi beállítását, paraméterezését jelenti, másrészről a Montana saját cégen belüli bevezetésének know-how-ját. A bevezetés időigénye töredéke a hagyományosnak, mivel a beállított rendszert szinte készen telepítik. Így az ügyfél részéről költséghatékony a projekt, hiszen sokkal kevesebb konzultációs idő és ügyféloldali szakértelem szükséges. A bevezetés költsége jellemzően 10 és 20 millió forint között mozog, így az alapvető vállalati működést korszerűsítő megoldás esetében még egy kisebb középvállalat számára sem elérhetetlen.
A kis- és középvállalatok számára kínált csomag számos, a Montana által fejlesztett speciális funkciót tartalmaz, amellyel kapcsolatban további információk találhatók a cég honlapján: **WWW.MONTANA.HU.**

ISMERT NÉVVEL ÚJ ERP-PIACI SZEREPLŐ

Magyarországon jelenleg 14 üzleti partner foglalkozik a Microsoft égisze alatt kínált Navision és Xapt vállalatirányítási rendszerek lokalizálásával, illetve bevezetésével. A Navision nemzetközi kapcsolatok kezelésének és a piaci szabályozásváltozás automatikus követésének képességére eddig a hazai vállalatoknak nem volt szükségük, de az EU-csatlakozással a kötelező adatszolgáltatások miatt ez megváltozik. A MultiSoft és az Xapt Kft. mellett megjelent új Microsoft-partnerek között van az Axis Consulting Kft. és a VT Soft Kft. is.

A cégek fejlettségi foka igényeiket is predesztinálja – összegzi tapasztalataikat **KISS JUDIT,** a Scala ECE Hungary ügyvezetője. Egy KKV középtávon is fejlődhet az ügyviteli rendszerével szemben támasztott igényét megváltoztató mértékben, ezért egy későbbi integrált, átfogó megoldás magjaként funkcionáló ERP-rendszert célszerű választani, hogy később ne kelljen a „kinőtt" rendszert nem kis költséggel lecserélni. Ehhez azonban stratégiai döntés szükséges.

KULCSRAKÉSZEK

A KKV-k korlátozott anyagi és emberi erőforrásai a multinacionális vállalatokat és a hazai fejlesztőcégeket egyaránt tevékenységi körök – beszerzés, értékesítés, készletnyilvántartás, könyvelés, pénzügy, jelentéskészítés, esetenként a vezetői döntések – támogatására szorítkozó megoldások piacra dobására késztette. Ezek, elsősorban a tanácsadás idejét lerövidítve, olcsóbb megoldások, ám önmagukban nem érik el a kívánt hatást. Alkalmazásuk a megszokottól eltérő vállalati kultúrát és – ahogy már sokszor elhangzott – belső rendet, átláthatóságot kíván. Az ezt figyelmen kívül hagyó KKV-menedzsmentnek nem szabad a bevezetésükön gondolkodni.

Az Oracle, az SAP, a J.D. Edwards és az Intentia (Instant Movex) kulcsrakész ERP-megoldásai mellett legutóbb a Scala jelentett be EU-staRt Plusz néven egy kisebb vállalat számára szükséges ügyviteli funkciókat (beszerzés, értékesítés, készletnyilvántartás, könyvelés, pénztárforgalom, pénzügy, jelentéskészítés, vezetői döntéstámogatás) tartalmazó, rövid bevezetési idejű és így kevesebb tanácsadói órát megkívánó, tehát olcsóbb KKV-megoldást.

TOVÁBBLÉPÉS

Elsősorban tevékenység- és stratégiafüggő, hogy hogyan gondolják a cégek az alapfunkcionalitással bevezetett ERP továbbfejlesztésének kérdését. Az E-best Kft. gyakorlatában az ERP üzembe állítását követően a részletesebb, kifinomultabb rendszerhasználatra helyeződik át a hangsúly, majd az ERP-adatok mind mélyebb elemzésére alkalmas üzleti intelligencia (BI) megoldások és a vezetői információs rendszerek (VIR) bevezetésén a sor. Tevékenységtől függően az ellátásimenedzsment-megoldások iránt is mutatkozik némi érdeklődés, de ehhez partnerek is kellenek, vagyis ezen a területen egymás igényét gerjesztik a cégek.

A mind ERP-, mind CRM-megoldásokkal piacon lévő LLP Budapest Kft. tapasztalatai szerint az ERP-alaprendszerek a meglévő, valamint a potenciális ügyfelek adatait tartalmazzák ugyan, de ahol az értékesítés, az ügyfélkapcsolat a cég core businessének része, ott a mélyebb szintű ügyfél-információk kezelésére már a marketing, a kereskedelem és az ügyfélszolgálat számára fontos adatok tárolását és elemzését lehetővé tevő CRM-rendszerek mellett voksolnak.

TORNYOSULÓ FELHŐK

Az EU-csatlakozás várható hatásait illetően nézzük meg, hogyan látja a kis- és középvállalkozások helyzetét egy vezetési tanácsadó.

A KKV-ket fenyegető számos, ma még fel sem mért veszély egyike, hogy bár megtörtént a jogharmonizáció, a hatályos jogszabályok a gyakorlatban – nemegyszer az abban foglaltaknak megfelelő környezet híján – sokszor

Elsősorban tevékenység- és stratégiafüggő, hogy hogyan gondolják a cégek az alapfunkcionalitással bevezetett ERP továbbfejlesztésének kérdését.

www.prim.hu

www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com
www.prim.hu www.adverticum.com www.prim.hu
www.adverticum.com www.prim.hu www.adverticum.com

www.adverticum.com

még működésképtelenek. Az első pofon a meglévő, de idehaza még nem maradéktalanul alkalmazott EU-s munkajogi szabályok tényleges életbe lépésével csattanhat el. „A hazai kis- és középvállalkozót kellemetlenül érinti majd, ha rájön, hogy nem mozoghat tovább a szürke zónában” – mondja **Eszes Gábor,** az AAM Rt. tanácsadója. „Be kell tartania a korábban lazán kezelt termékgyártásra, valamint a környezetvédelemre vonatkozó előírásokat, és még számos ezekhez hasonló, őt költségoldalról is érintő meglepetéssel találkozik.”

Ezt kompenzálhatják az állam felől érkező összerű támogatások, ám hatékonyságukat nagymértékben befolyásolja a szóban forgó vállalkozói réteg felkészültsége. Ezért ezeknél a vállalatoknál – mert a versenyképesség ezt kívánja – a ma már sok esetben meglévő szakmai kiválóság mellé a menedzsment kiválóságát is el kell érni. Eszes Gábor szerint az uniós beilleszkedést segítő üzleti megoldások alkalmazásához, hatékony bevezetéséhez szükséges külső szakértői, tanácsadói támogatás elfogadása, igénybevétele is ezt kívánja meg. De mivel eddig elsősorban lendületük, vezetőik, tulajdonosaik jó üzleti érzéke és méretük, családi jellegük miatti flexibilitásuk vitte őket előre az úton – többnyire professzionális vezetői eszközök, például vállalati információs rendszer támogatása nélkül –, ma még nem értik, talpon maradásukhoz miért lenne szükség új eszközökre. Fekete Gizella

Néhány hazai szállító elmúlt fél évben kötött üzletei, bevezetései

Szállító	Alkalmazás	Referenciahely és/vagy -szám	Bevezetett funkciók
e-Best Tanácsadó Kft.	J.D. Edwards	9 cég (1) (2)	Termelésirányítás, projektmenedzsment, logisztika és pénzügy
LLP Budapest Kft.	SUN Systems, MBS-Navision	Összesen 28 cég (3)	N. a.
Megatrend Rt.	Infosys	Adecco Kft.	Pénzügy-számvitel, speciális bér (4)
		Budapesti Vegyiművek Rt.	Számvitel, termelés, bér (4)
		Hansa-Kontakt Kft.	Számvitel, speciális értékesítés és beszerzés (4)
		Hortobágyi Halgazdaság Rt.	Főkönyv (4)
		Levantex Szerviz Kft.	Számvitel, szolgáltatás (4)
		(5)	Számvitel (4)
proAlpha Kft.	proAlpha	Diamond Electric	Logisztika, gyártás, könyveléstámogatás
		Kerox Multipolár II. Kft.	Logisztika, gyártás, pénzügy-számvitel, kontrolling, dokumentummenedzsment
		Eckerle Bt.	Logisztika, gyártás, pénzügy-számvitel
Scala Hungary	Scala-megoldások	Összesen 13 bevezetés	N. a.

Megjegyzések: (1) 4 gyártó, 1 építőipari, 1 szolgáltató/kereskedelmi, 2 termelő/kereskedelmi és egy élelmiszeripari. (2) Licencértékesítés, bevezetés, illetve roll-out. (3) Többek között olaj- és gázipari, építőipari és médiaipari cégek. (4) A pénzügyi, az eszközgazdálkodási, a készlet-, az értékesítési és a beszerzési modult mindegyiknél bevezetették, így csak az ezektől eltérőket tüntettük fel. (5) Továbbá: Framochem Kft., Premed Pharma Kft., SOPRO Hungaria Kft. (építőanyag-kereskedelem), Sotex Kft. (italpalackozás és -értékesítés), ST Glass Rt. (öblösüveggyártás): bér is.

Néhány, a Prím Online-on az idei hírek között megjelent ERP-, illetve CRM-projekt

Szállító	Alkalmazás	Referenciahely	Bevezetett modulok, funkciók
aPlus Consulting Kft.	Movex	Magyar Könyvklub Rt.	Kereskedelem, raktárgazdálkodás, pénzügy, ügyfélkapcsolat-kezelő marketingmodulok
		B & J Sport	Teljes értékteremtő folyamat (1) támogatása
HP Magyarország	Oracle	Artisjus	Pénzügyi és üzleti folyamatok támogatása
IFS Hungary Kft.	IFS Applications	Agrikon KAM Kft.	Pénzügy-számvitel, logisztika, termelésirányítás, karbantartás
InterJNet Kft.	Abas Business Software	Dunasol Csomagoló és Kereskedelmi Kft.	Beszerzés, értékesítés
		Merbut Kft. (bútoripar)	Teljes vállalat- és termelésirányítás
		TOM-FERR Rt. (acélcső-forgalmazás, export-import)	Üzleti folyamatok optimalizálása, támogatása
		Unifilter Szűréstechnika Kft.	Üzleti folyamatok támogatása
KFKI Isys Rt.	SAP	Bakony Autóalkatrész Gyártó Rt.	Szállítás, készletek nyilvántartásának elektronizálása
	MFG/Pro	Weslin Autóipari Rt.	Gyártási tevékenység tervezése, követése a vállalati üzleti folyamatok – pénzügy, számvitel, kereskedelem – kezelésének elektronizálása
LLP Budapest Kft.	Pivotal CRM	KFKI-csoport	Első szakaszban az LNX Rt. értékesítési és marketingfolyamatainak támogatása
MÁV Informatika Kft.	mySAP.com	Díjbeszedő Rt. (2)	Pénzügy-számvitel, kontrolling, beszerzés, készletvezetés, értékesítés, számlázás
MultiSoft Kft.	MSB Navision	Schrack-Seconet Kft., CEFETRA, Multicon, Nunhems Mag Kft.	N. a.
Synergon Rt.	SAP	Budapesti Temetkezési Intézet Rt..	Pénzügyi rendszer, értékesítés, karbantartás
Xapt Kft.	MSB Axapta	Diego Kft. (100 felhasználó, 60 telephely)	Pénzügy, kereskedelem, logisztika, vezetői információs rendszer

Megjegyzések: (1) A nagykereskedelmi beszerzéstől a raktározáson keresztül a kiskereskedelmi értékesítésig, a pénzügyi területet is beleértve. (2) Három leányvállalata.

Személyesen Önnek

Az új trendeknek megfelelően ma már nem célszerű a tömegeknek szóló marketingfogások használata, személyre szabott kommunikációval, közvetlenül kell megszólítani az ügyfelet. Magyarországon is egyre elterjedtebb ez a fajta megközelítés, de a gyakorlati kivitelezés és az eredmények elemzésének magas szintű megvalósítása eddig bonyolult, időigényes és nehezen megoldható feladat volt. A Pivotal MarketFirst megoldás viszont kifinomult automatizációs eszközrendszerével hatékony segítséget nyújt a marketingesek számára.

A MarketFirst rendszer integrálásával a közelmúltban jelentős mértékben bővült a Pivotal CRM-megoldásának személyes megközelítésen alapuló marketingmunkát támogató eszközkészlete.

A MarketFirst akvizíciójának stratégiai lépésével a Pivotal Corporation a piac igényeire reagált, miszerint a vállalatok a tömegmarketing felől a közvetlen kapcsolatokra való törekvés, vagyis az ún. személyre szabott marketing irányába mozdultak el.

A Pivotal MarketFirst a direkt marketingen, az esemény- és kampánymenedzsmenten túl a célcsoport-meghatározásra, valamint a potenciális vevők és partnerek kezelésre is megoldást kínál. A felsorolt funkciókat erős analitikus eszközök támogatják. A kampányportál segítségével a MarketFirstöt alkalmazó multinacionális, illetve leányvállalatokkal rendelkező cégek munkatársai a weben keresztül is megoszthatják egymás között a futó marketingprojektjeikre vonatkozó információkat.

A teljes rendszertől függetlenül is rendelkezésre álló MarketFirst az értékesítési, ügyfélszolgálati és marketingtevékenységet támogató Pivotal CRM-megoldás integrált részeként és önállóan egyaránt alkalmazható, így azok is elérhetik, akik csak a marketingautomatizációs rendszert keresik – mutat rá a licencelési konstrukció rugalmasságára a szoftvert hazánkban képviselő LLP Budapest Kft. CRM-üzletágának igazgatója, **Porosz Péter.**

A Pivotal marketingeszköz-csomagja több különböző alkalmazásból és megoldásból áll. Együttműködésük jelentősen javítja az optimális ügyfélszerzést és -megtartást, valamint a kereszt- és felülértékesítési lehetőségek kihasználását.

A Pivotal MarketFirsta marketing alábbi területei számára kínál hatékony megoldást:

Direkt marketing

A marketing-adatbázisok, a weboldal és a többcsatornás kommunikációs folyamatok egységes kezelésével a szokásosnál nagyságrendekkel magasabb válaszarányt, jobban minősített vevőjelölteket és eredményesebb márkaépítést eredményező direkt-marketing-programok bonyolíthatók le (Pivotal MarketFirst Direkt Marketing Manager).

Eseménymarketing

Automatizálja az egyes marketingesemények rendezésével kapcsolatos, korábban igen munkaigényes folyamatokat (logisztika, meghívók kiküldése, résztvevők regisztrációja, feladatok időbeosztása, potenciális ügyfelek és fontos kapcsolatok kezelése, illetve költségkalkulációk), s nagyban megkönnyíti az események utáni résztvevő-megkeresések valós idejű követését, illetve a résztvevők potenciális vevőjelöltekké való konvertálását (Pivotal MarketFirst Event Manager).

Ügyfél- és ügyfeljelölt-kezelés

Korszerűsíti a potenciális vevők kezelését. A jelöltek minősítési, menedzselési, gondozási és szüntelen követési folyamatának automatizálásával csakis a legnagyobb megvalósulási valószínűséggel rendelkezők kerülhetnek az értékesítési csapathoz, s így ugrásszerűen javul a megkötött üzletek aránya (Pivotal MarketFirst Lead Manager).

Értékesítés

Innovatív internetes portálon keresztül konzisztens és mindig elérhető marketingtámogatást nyújt az értékesítési csapatnak. Mivel így a munkatársak valóban az értékesítési tevékenységre koncentrálhatnak, a jelöltekből gyorsabban válhatnak vevők (Pivotal MarketFirst Prospecting Assistant).

Marketingkampány-menedzsment

Támogatja a területileg és szervezetileg különálló marketingegységek hatékony és konzisztens együttműködését. Így a cég megfelelő időben bonyolíthat le költséghatékony, a piaci igényeknek megfelelő kampányokat (Pivotal MarketFirst Campaign Portal).

Együttműködve a CRM ígéretének beváltásáért, az ismertetett modulok nem csupán a bevételeket és a profitrátát növelik, de javítják az ügyfélhűséget is, miközben nagyságrendekkel könnyebbé válik a marketingtevékenységet ellátó munkatársak mindennapi munkája.

...az ismertetett modulok nem csupán a bevételeket és a profitrátát növelik, de javítják az ügyfélhűséget is, miközben nagyságrendekkel könnyebbé válik a marketingtevékenységet ellátó munkatársak mindennapi munkája.

Iparági versenyfutás (I.)

Szolgálatára!

Az ügyviteli folyamatok többé-kevésbé iparágfüggetlenek, így standard vállalatirányítási rendszerekkel kiszolgálhatók. Vannak azonban olyan speciális, az átlagtól eltérő kívánalmak – szolgáltatóvállalatok esetében például a számlázás, illetve a kínált szolgáltatás jellege, termelővállalatoknál pedig a gyártás, a nyersanyag-feldolgozás specialitásai miatti igények –, amelyeket az általános funkciójú megoldások nem tudnak kielégíteni, így azokhoz speciális célrendszerek, illetve modulok ajánlottak. A leggyakrabban a szolgáltatás felől a telekommunikációs, pénzügyi és közművállalatok, a termelési oldalról az élelmiszer- és feldolgozóipari cégek azok, amelyeknél egy integrált rendszer moduljával vagy valamilyen egyedi megoldással orvosolni kell a vállalatirányítási rendszerek hiányosságait.

A felsorolt területek közül elsőként két, idehaza is jelentősebb szerepet játszó iparág specialitásai kapcsán igyekszünk érzékeltetni, hogy miért érdemes a nagyvállalatok esetében néha az átlagosnál hosszabb bevezetési időt s magasabb költséget jelentő rendszerbevezetéssel támogatni a stratégia teljesülését, és mit nyernek vele a szolgáltatók, illetve ügyfeleik. Következő számunkban elsősorban az EU-direktíváknak való megfelelés miatt az informatikai támogatás mikéntjére különösen érzékeny élelmiszer- és feldolgozóiparra koncentrálunk, míg most a funkcionalitásukat mindinkább bővíteni kívánó közművek alaptevékenységét támogató megoldásokkal foglakozunk.

Kapcsolódó webcím:

WWW.IBM.HU

KÖZMŰVEK – JELEN ÉS JÖVŐ

Az IBM BCS nemzetközi projekttapasztalatai szerint néhány éve generációváltás zajlik a közműszolgáltatók iparági ERP-megoldásait érintő számlázási rendszerek terén. A mai versenykövetelményekhez igazodva a számlázáson túl számos új funkciót – pl. az ügyfélszolgálati tevékenységet – integráltan tartalmazó megoldások már műszaki és üzleti jellegű adatkompatibilitásra is képesek.

Az IBM BCS-től **DR. LŐCSEI BALÁZS** úgy látja, hogy a generációváltást alapvetően a piaci liberalizáció magyarázza. Egyfelől ugyanis a korábban használt rendszerek felkészületlenek voltak a feljogosított vásárlók – jellemzően a nagy ipari fogyasztók – körében igényként megjelenő új elszámolási technikákra. Az energiaszektorban ezek a vevők a kedvezőbb pozíció elérése érdekében például a korábbi, időszakos leolvasáson alapuló elszámolás helyett a jellemző fogyasztási profilon alapulóra kívánnak áttérni. Ehhez azonban az újfajta szerződések megkötésén túl a fogyasztási adatok lényegesen sűrűbb regisztrálása, valamint az ezek alapján kapott tényleges és az előzetesen megállapított profil összehasonlításán alapuló elszámolás megvalósítása szükséges.

A fogyasztási profilokon alapuló elszámolás természetesen az igények alaposabb megismerését, az előállítás pontosabb tervezhetőségét hozza magával, s ez költségcsökkenéshez vezet.

Másfelől a piacnyitási folyamat során egyre szélesebb fogyasztói kör választhat szabadon szolgáltatót, vagyis felértékelődik a vevői elégedettség. Növelése tehát a szolgáltatónak éppúgy érdekében áll, mint az új ügyfelek megnyerése. Az újonnan bevezetésre kerülő rendszerek mindkét cél elérését támogatják.

FOLYAMATORIENTÁLT TÁMOGATÁS

OROSZ GÁBOR, az R&R Software Rt. fejlesztési igazgatója szerint a szolgáltatói szektor IT-lemaradással küszködik. A versenyhelyzetből fakadóan érzi a fejlettebb alkalmazások bevezetésének szükségességét, látja a más területeken sorakozó, számára is vonzó példákat, de a finanszírozáshoz tőkeszegény. „Ezért fejlesztettünk ki számára egy költségkímélő megoldást, amely integrálja a különböző szolgáltatási ágazatok képességeit, támogatja az iparági vagy akár a helyi specialitásokat is, valamint ötvözi a plug and play elv és a flexibilitás előnyeit. Mivel a működését vezérlő, integrált folyamatirányító process definíciói módosíthatók, a rendszer alapelve a felmérés során, a bevezetés alatti modellezéskor és az átadás után is érvényesül. A fentieknek megfelelően az erőforrás- és munkafolyamat-vezérlés, a riportgenerálás és a disztribúció, a dokumentumkezelés és az integrált felhasználói felületek viselkedése egyaránt átalakítható, így új üzleti és belső operatív folyamatok építhetők fel.

HÁROMBÓL KETTŐ

A közműpiacot kiszolgáló megoldások alapösszetevői:
1. vállalatirányítási rendszer klasszikus ERP-funkciókkal,
2. az értékesítési funkciókat ellátó ügyfélszolgálati és számlázási rendszer,
3. műszaki nyilvántartási rendszer.
Az R&R Software Rt. FusionR Utility közüzemi-vállalatirányítási rendszere – más szállítók műszaki nyilvántartási rendszereivel integrálva – a gazdaságirányítási (ERP), ügyfélkapcsolati és értékesítési funkciókat (CRM, billing) valósítja meg.
A flexibilitás érdekében funkciói modulonként elválaszthatók, önállóan is bevezethetők. A webes architektúrájú rendszer előnye a széles és integrált szolgáltatásportfóliójában rejlik, amely a közüzemi vállalat valamennyi üzemviteli, gazdasági, értékesítési és CRM-folyamatát megvalósító workflow-rendszeren túl a dokumentumkezelést, az elemző- és jelentéskészítő felületet, a szállítói beavatkozás nélkül is összeállítható portál-munkafelületeket, valamint a mozgó munkaállomások támogatását is tartalmazza. Így az R&R Software Rt. hatékony eszközeire támaszkodva már a bevezetés előtt folyamat alapú szemlélettel képezi le a vállalatot, illetve az adott cég igényeihez illesztve adja át best practice-re alapozott, ágazatspecifikus megoldásait.

NULLÁTÓL TÍZIG

Eltérő a szolgáltatók felkészültségi szintje. Az R&R ügyfele a Nyírségvíz Rt., amelynek működése a FusionR Utility bevezetése előtt is rendezett, de alacsony szinten elektronizált volt. A szigorú utasításokkal betartatott folyamatok a rendet ugyan garantálták, de a megkívánt változáskezelést már nem, miközben a szolgáltatóknál a vevők, a tulajdonosok és befektetők, illetve a felhasználók felől érkező változás – legyen az egy új szolgáltatási ágazat, például a szemétszállítás bevezetése vagy a hatékonyság növelése – fontos kulcsszó.

Ugyancsak a változásokra való érzékeny reagálás szükségét jelzik a meglehetősen töredezett közműszolgáltatói piacon működő „community” szerveződések. A nagy tömegben jelen lévő, néhány ezer fogyasztói végpontú cégek igényeivel mostohán bánnak a szállítók, így azok alacsony költségű, sikeres bevezetés reményében szívesen összeállnának. Számukra a kis szolgáltatókat is kiszolgáló, centrális IT-hez megfelelő technológiára van szükség, amelynek révén a nagyvállalatoknál kialakuló, de csak komoly pénzek árán elérhető best practice-hez is hozzájuthatnak. „Itt különösen fontos, hogy a cél ne maga a rendszer, hanem – a célul kitűzött működési rend megvalósításával – annak alkalmazása legyen” – mondja Orosz Gábor.

A közműszolgáltatók részéről a célrendszerrel szembeni általános elvárás többek között a teljes körűen folyamatvezérelt követeléskezelés, az ügyfélszolgálat papírmentes munkája, a vállalati minőségbiztosítási folyamatok leképezése, a változáskezelés, a központi információkezelés, az önálló elemzés és riportgenerálás.

NYERT ÜGYÜK VAN

A számlázórendszerek körül zajló, Lőcsei által említett generációváltásból fakadó előnyök sokrétűek. A rendszer integráltsága révén az ügyfélszolgálati munkatárs könnyebben megválaszolhatja az ügyfelek kérdéseit, és szükség esetén akár közvetlenül indíthat el munkafolyamatokat (hibaelhárítás, új fogyasztó bekapcsolásának kezdeményezése stb.). A fogyasztók számára biztosított internetes hozzáférési felület segítségével pedig lekérdezhetők, illetve megadhatók a fogyasztási adatok, és a folyószámlán lévő nyitott tételek kiegyenlítése is kezdeményezhető. A rendszer a begyűjtött információk alapján jól körülhatárolt ügyfélkörnek szóló akciók szervezésében, ajánlatok összeállításában is támogatja a szolgáltatót.

A rendszerek pozitív hatásait tovább taglalva: a folyamatorientált, ERP-rendszerrel integrált FusionR Utility esetében például – szolgáltatói oldalról – az ügyfelenkénti szolgáltatási szint minőségének javulásával együtt bővülő szolgáltatás-igénybevétel, a minőségjavulással kompenzált, pozitív hatású díjemelési lehetőség

...különösen fontos, hogy a cél ne maga a rendszer, hanem – a célul kitűzött működési rend megvalósításával – annak alkalmazása legyen.

könyvelhető el a bevezetés legfőbb nyereségeként. A minőségi változást a minden alkalmazói rétegre kiterjedő folyamatvezérlés és átfogó információmenedzsment biztosítja. Ügyféloldalon pedig az egyértelmű, kevesebb reklamációra okot adó számlák, a karbantartás és hibaelhárítás minőségi javulásában is mutatkozó javuló ügyfélszolgálat, a negatív piaci tendenciák szolgáltatást érintő hatásainak kiszűrése jelzi a bekövetkezett minőségi ugrást. A rendszert felhasználók számára pedig mindez többek között kényelmes, a feladatra koncentráló munkakörnyezetet és egyértelműen mérhető hatékonyságot jelent.

A minden területen pozitív következményként elkönyvelhető rend, átláthatóság mellett nyereség az ezeknél a szolgáltatóknál nem ritka változáskezelés szempontjából kiemelten fontos követhetőség is.

VÁLASZTÁSI SZOKÁSOK

Az AAM szakmai igazgatója, **SZIRMAI ÁKOS** tapasztalatai szerint a nagyvállalatok, különösen a szolgáltatók esetében összetettebb a célrendszer kiválasztása előtti információgyűjtés. Az érintettek többek között szaklapok, konferenciák, kiállítások bemutatóit és nemzetközi elemzőcégek, például a Gartner ajánlásait figyelembe véve döntenek. Körükben ugyancsak gyakori – a nemzetközi tulajdonosi háttérnek köszönhetően – az anyacég ajánlása, döntése, amikor is az implementációt pozitívan befolyásolhatja a vállalatcsoporton belül felgyülemlett bevezetési tapasztalat.

Fontos elvárás ezeknél a megoldásoknál a támogatott szektoronként különböző mértékű, külső vagy belső indíttatású változások követésének képessége – mondja Szirmai Ákos. Erre való tekintettel hosszú ideig a telekommunikációs szolgáltatóknál és a pénzintézeteknél alkalmazottak fejlődtek a legdinamikusabban.

Az igények minél nagyobb mértékű kiszolgálására való törekvést tükrözi, hogy ugyanannak a szállítónak több szolgáltatónál bevezetett rendszere más és más életutat jár be, esetenként már szinte egyedi megoldásnak is tekinthető, és a fejlesztések ellenértékeként nem kis anyagi ráfordítással az új igényeket is rugalmasan kezeli.

KERÜL, AMIBE KERÜL

Különösen a nagyobb szolgáltatók esetében igaz, hogy a viszonylag kisszámú értékesíthető licenc és a feldolgozási képesség komoly hardverigénye jelentősen megnöveli a bevezetések árát és idejét. Ugyanakkor – mondja Szirmai Ákos – a mérleg másik serpenyőjében ott van tiszteletreméltó élettartamuk. „A Matáv számlázási rendszere, az OSS lassan egy évtizede működik. A két régebbi mobilszolgáltató, a Westel és a Pannon GSM – elsősorban a mobilpiac vártnál dinamikusabb fejlődése miatt, s mert piacra lépésükkor nem volt elég idő a megfelelő rendszerválasztásra és -bevezetésre – már második rendszerét fogyasztja.”

TANÁCSOSAK A TANÁCSADÓK

A telekommunikációban és a pénzintézeteknél a célrendszerek kiválasztásánál, illetve bevezetésénél gyakran bábáskodnak tanácsadók. Mivel ezek a megoldások az ERP-knél hosszabb „futamidejűek”, két bevezetés között – a verzióváltásokat, fejlesztéseket leszámítva – akár öt-tíz év is eltelhet. Így cégen belül nem alakulnak ki a bevezetéshez kapcsolódó kompetenciák, ezért az erőforrásokkal együtt ezeket is külső forrásból érdemes beszerezni.

„Tipikus tanácsadói szerepkör a szállító és a megrendelő közötti kapcsolatteremtés” – mondja Szirmai. „A megrendelő igényeit tükröző üzleti elvárások rendszerszintű megfogalmazásán túl az ezeknek leghatékonyabban eleget tevő megoldás kiválasztását is ideértjük. Bevezetéskor az idő- és energiaigényes átvételi procedúránál – amelyre a megrendelő nem tud vagy nem akar erőforrást allokálni – támaszkodnak a szolgáltatók a tanácsadókra. Ez egyrészt a szállított rendszer tesztelésével, másrészt a szervezetnek a rendszerhez illesztésével – az üzleti folyamatok ki-, illetve átalakításával – kapcsolatos teendőket jelenti. A szállítók általában a rendszer technikai ismeretében erősek, az adott vállalat üzleti folyamataiban inkább a munkatársak vagy a külső közreműködőként már hosszabb ideje ott dolgozó tanácsadók a jártasabbak.”

„Sokszor egy iparági megoldás bevezetése 20-30 más rendszerrel való kommunikációs kapcsolat kialakítását is jelenti, hiszen biztosítani kell az információáramlást például a számviteli, az ügyfélszolgálati, a statisztikai rendszerek vagy akár az adattárház felé. Ezeket a szállítók nem feltétlenül ismerik, vagy nem úgy, ahogy azokat az adott cégnél bevezetették. Az ügyféllel már hosszabb ideje kapcsolatban álló tanácsadócég az ilyen típusú munkát is hatékonyan segítheti.” — FEKETE GIZELLA

Kapcsolódó webcímek:

- WWW.AAM.HU
- WWW.IBM.HU
- WWW.RRSOFTWARE.HU
- WWW.GARTNER.COM

Brit áruházlánc Magyarországon

Fotó: Walkó Boglárka

Hatalmas árumennyiség, robusztus logisztika, nagy pénzek. Mekkora informatikai apparátus képes kiszolgálni a Tesco magyarországi működését? Mit jelent a magyarországi CIO-funkció a nemzetközi multinál? **Dolmányos Gábor,** aki másfél éve a Tesco Globál Áruházak Rt. informatikai igazgatója, bemutatja cége informatikáját. „Retail is detail" – idézi a mondást az informatika kereskedelmi vállalatokra jellemző nagy súlyára utalva.

Business Online – Infopen: – A Tesco (www.tesco.com) a mai nagyáruházláncok egyike. Vajon hogyan tud az élelmiszerektől a műszaki cikkekig terjedő skálán minden fogyasztási cikk kiskereskedelmével foglalkozó óriás eredményesen megküzdeni riválisaival ugyanazon vásárlótömegek megnyeréséért?

Dolmányos Gábor: – Ez a globális kiterjedésű vállalat olyan mozgását kívánja meg, amelynek során nem csupán a mindenkori irdatlan árukészletet kell dinamikusan menedzselnie, abszolút pontosan és valóban szünet nélkül követve annak minden adatát, hanem a bolthálózatot, az-az magát a szervezetet is. A feladat nagyságrendjének érzékeltetéséhez álljon itt egy adat: Nagy-

Britanniában, az anyaországban (ahol a céget 1919-ben **JACK COHEN** alapította) az élelmiszer-kereskedelemben piacvezető Tescónak március elején 1982 boltja volt, összesen valamivel több mint 2 millió négyzetméternyi területtel, a hipermarkettől a nagyáruházig terjedő léptékben. Az elmúlt egy év során a korábbiakhoz 62 új áruház adódott, 130 ezer négyzetméterrel. 10 millió törzsvásárló klubkártyáját kell kezelnünk. Összes alkalmazottaink száma 221 ezer, ebből 104 ezer kisrészvényes. A növekedés üteme évi 7,9 százalék, a profitnövekedésé 6,9 százalék volt, csaknem 22 milliárd fontnyi forgalommal. Áruházláncunk a világ többi részén most terjeszkedik. Európában Írország mellett a közép-európai régió a színhely, Lengyelország, Csehország, Szlovákia és Magyarország: 47 500 alkalmazott, 230 áruház csaknem 1 millió négyzetméterrel, 22,5 százalékos forgalomnövekedéssel és 56,7 százalékos működési profitnövekedéssel, 3 milliárd fontnyi összforgalommal. Jelen van a Tesco Délkelet-Ázsiában is: Thaiföldön, Dél-Koreában, Tajvanon és legújabban Malajziában 79 áruházat működtet 28 ezer alkalmazottal, az európai külföldi területek kétharmadának megfelelő összterületen. A forgalomnövekedés 45,5, a profitnövekedés pedig 144,8 százalék, az összforgalom 2 milliárd font. A cég hazánk nagyvárosainak környékére Nyugat-Magyarország felől 1994-ben vonult be, a hazai leányvállalat a Tesco Globál Áruházak Rt. A körülbelül 90 írországi bolt után külföldi terjeszkedésben a második helyen állunk több mint 50 hipermarkettel és szupermarkettel, amelyekhez idén tervezünk továbbiakat.

B. O. – I.: – EGY HATALMAS BUDAÖRSI ÉPÜLETBEN TALÁLKOZTUNK, AHOL A NAGYRÉSZT IBM-, KISEBB RÉSZT DELL-GÉPEKKEL MEGTÖLTÖTT SZÁMÍTÓKÖZPONTJUK TALÁLHATÓ.

D. G.: – Ez a Tesco Magyarország informatikai központja. Minden üzletben van egy, a bolti készletgazdálkodási rendszert üzemeltető számítástechnikai, számlavezető rendszer, amelynek szervere kommunikál a központi IBM RS/6000-es kiszolgálóval. Előbbi látja el a fő kereskedelmi alkalmazást, a központi készletgazdálkodást és a beszerzést, utóbbin futnak a pénzügyi és a vezetői információs rendszerek. Itt a diszkalrendszer, ez pedig a biztonsági mentéseket szolgáló szalagkönyvtár. Mind a legújabb technológiai szinten áll.

B. O. – I.: – MILYEN FOKÚ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁST NYÚJT A KÖZPONT?

D. G.: – A diszkalrendszer 16 lemezéből most, üzem közben kivehetek hatot, és az általa kiszolgált rendszerek nem veszik észre. Funkciók szempontjából összefüggő virtuális egységet alkotnak.

B. O. – I.: – MI TÖRTÉNIK KATASZTRÓFA ESETÉN?

D. G.: – Az üzem 7x24 órás. A magyarországi központ online, kölcsönös üzemi tartalékkapcsolatban áll a csehországival és a lengyelországival. Ez a központ a head-office, ide futnak be az országos adatok. Távközlési szolgáltatónk az AT&T. Íme, a kommunikációs központ.

B. O. – I.: – HOGYAN SZERELIK FEL A BOLTOK SZÁMÍTÁSTECHNIKÁJÁT?

D. G.: – Két új bolti IBM F50-es szervert telepítés előtt épp itt helyezünk üzembe. Ez egységes szervercsalád, az adott üzlet méretéhez illeszkedőt használjuk. Magyarországon 27 hipermarket és 27 szupermarket, továbbá három olyan nagy raktár működik, amelyek egyike logisztikai központ is.

B. O. – I.: – MELYEK A FŐ PLATFORMOK?

D. G.: – A bolti, a raktári, a vezetői információs, az ellenőrző stb. rendszerek 85 százalékban dobozos termékek. Jelenleg a pénzügyi alkalmazásunk világszinten Oracle Financials. A központi és a bolti készletgazdálkodási, illetve raktári rendszer alapja 4 éve a francia Gold hipermarket-csomagszoftver. Ez magas integráltságot eredményez. A kasszarendszer szintén egységes csomagszoftver az egész világon. Ezekhez kapcsolódik vagy húsz kisebb külső alkalmazás az intranettől a bolti választékmenedzselésen át a vonalkód-leolvasóig. Az intranet, amelynek létesítését éppen az informatikai csapat kezdeményezte, és nagy a sikere, Microsoft SharePoint Portal Server alapú. Ezzel haladunk a .NET felé.

B. O. – I.: – MILYEN SZERVEZET SZOLGÁLJA A MŰKÖDÉS EGÉSZÉT?

D. G.: – A Tesco három szervezetet tart fönn: az angliai-írországi-walesit, a közép-európait és a távol-keletit. A közép-európai régióban Lengyelországban, Csehországban, Szlovákiában és Magyarországon található leányvállalat. Ez utóbbiak rendszerei ugyanolyanok. Az országos csapatoknak tehát az üzemeltetés, a telepítés, a bevezetés és kisebb részben az országspecifikus fejlesztés a feladatuk. Például herceghalmi logisztikai központunkban a Gold egy új modulját vezettük be. Egy második közép-európai szinten Prágában oldanak meg például prioritásproblémákat, regionális célú fejlesztéseket. Például a pénzügyi rendszert, a központi és a bolti készletgazdálkodást, illetve a bolti kasszarendszert célszerű központilag frissíteni-fejleszteni, s átadni az országos csapatoknak.

Kapcsolódó webcím:

WWW.TESCO.COM

B. O. – I.: – Ezek hogyan működnek együtt?

D. G.: – Az országos csapatok segítségével mérjük fel az igényeket, amelyeket azután a központi team – esetleg a szállítóval együttműködve – kielégít. Magyarországon például alig folyik programozás. Ezzel együtt van, amit mi fejlesztettünk, kezdeményeztünk, és jól fogadták a nyugati vezetők is. Ilyen volt egy vonalkód-leolvasó alkalmazás, amely hatékonyabbá teszi a vezetői információk előkészítését. Napi kapcsolatban állok a prágai informatikával, mintha valamiféle ügyfele volnék. Mi elkészítjük az üzleti, fejlesztési specifikációt, és kiadjuk a központi fejlesztési csapatnak. Ők elkészítik a technikai specifikációt, mi elfogadjuk, ők összehangolják a többi ország igényeivel, s azt követően elvégzik a fejlesztést. Végül mi tesztelünk, telepítünk, és oktatunk a saját területünk számára.

B. O. – I.: – Ránézésre ez egyenrangú viszony.

D. G.: – Már az igényfelmérés során – mind az országban lévő helyi csapatokkal, mind a központival együttműködve – körvonalazzuk azt, amit később igényként megfogalmazunk. Ez folyamatos, kétoldalú szakmai kommunikáció. Emellett előfordulnak olyan helyi igények, amelyek másokban is fölébredhetnek: amikor úgy láttuk, hogy már kinőttük az Excel alapú pénzügyi tervezést, bevezettük az Oracle Financial Analyzert, és a többi ország most tanulmányozza a tapasztalatokat.

B. O. – I.: – Mekkora a magyarországi és a nemzetközi csapat?

D. G.: – 35 fő, fele üzemeltetéssel, fele pedig bevezetéssel és a magyarországi fejlesztésekkel foglalkozik. Persze a hardver-infrastruktúra karbantartását nagy arányban outsource-oljuk. Hasonló a helyzet a többi országban is. A prágai központi csapat körülbelül 100 szakemberből áll, fele üzemeltetéstámogatással foglalkozik, fele pedig fejlesztéssel.

B. O. – I.: – Milyen módon érvényesülnek a Tescónál az üzleti, stratégiai szempontok, azaz hogyan működik Ön mint CIO?

D. G.: – Az üzleti problémák mindig a helyi szinteken keletkeznek, és oldódnak meg: „retail is detail”. Így az ilyen típusú cégeknél magas fokú a helyi szint relevanciája. Ezért vagyok én CIO: az informatika a működés szempontjából a vállalat üzletmenetébe és stratégiájába abszolút mértékben be van ágyazva, s lentről fölfelé épül fel, „bottom-up”, ahogy mondják. Az éves fejlesztési terv például úgy alakul ki, hogy leülök a kereskedelmi, a boltokért felelős, az ellátásiláncés a pénzügyi igazgatóval, s megtárgyaljuk, mit szeretnének üzleti oldalról fejleszteni. Az ebből adódó informatikai követelményeket összegezzük, és mindez a többi ország hasonló anyagaival együtt regionális IT-testületi tanácskozáson kerül terítékre. Ebből regionális terv keletkezik, amelyet összevetnek az anyagi lehetőségekkel, majd következik a prioritásprobléma.

B. O. – I.: – Harc?

D. G.: – Jobbára nem. A mi régiónk problémái, tehát prioritásai is hasonlóak. Az ebből fakadó zökkenőmentességen alapul, hogy a központi csapat szerepe szolgáltató jellegű. Nem kell négyszer programozni ugyanazt.

B. O. – I.: – Ön tehát formálisan is CIO?

D. G.: – Igen. Közvetlenül a magyar vezérigazgatónak, **Paul Kennedynek** jelentek, és ott ülök az igazgatótanácsban – ennek a neve nálunk executive team. Ott ülök a trading meetingeken, vagyis az üzletmenettel foglalkozó vezetői értekezleteken, valamint a stock management meetingeken, vagyis a készletgazdálkodási és hasonló ügyekben döntő megbeszéléseken. Azaz közvetlenül érzékelem az új üzleti stratégiai fejlesztési problémákat.

Tihanyi László

Azaz közvetlenül érzékelem az új üzleti stratégiai fejlesztési problémákat.

CIO–CEO: együtt vagy egymás ellen?

A hazai informatikai kultúra fejlettségét jelzi a CIO-funkció működése, értelmezése, amit különféle irányokból már sokszor megközelítettünk, de – szakterületünknek megfelelően – főleg a CIO-k, tehát a vállalat felső vezetésébe bevont informatikai vezetők szempontjából. Érdekes azonban az az együttes meditáció, amelyre a III. Infopen CIO-fórum nyújtott alkalmat: közös asztalhoz ültek a CEO-k és a CIO-k, vagyis a cégek legfelső vezetői és vezető informatikusai.

Kapcsolódó webcím:

WWW.INFOPEN.HU

Vajon vannak-e lényeges különbségek a gazdasági személetű vezérigazgatók (CEO-k), illetve a modern gazdaságban az üzleti szempontokat előtérbe helyező informatikai vezetők, a CIO-k között? Lehet-e ilyesfajta különbségtétellel provokálni őket? **Varga Zsolt,** a CEO Magazin főszerkesztője moderátorként mindenesetre erre tett kísérletet néhány kérdésével. A fórumon részt vett **Straub Elek,** a Matáv vezérigazgatója, **Jenei Zoltán,** a Matáv informatikai igazgatója, **Jungbauer József,** a Keler Rt. informatikai igazgatója, **Horváth Gergely,** a Keler Rt. vezérigazgatója és **Szabó József,** a Coca-Cola Beverages Hungary Kft. informatikai igazgatója.

A kommunikációs helyzet

Varga Zsolt első kérdése az volt, okoz-e kommunikációs nehézséget a cégen belül, hogy a CEO a gazdasági-üzleti fogalmakkal operál, míg a CIO sokszor szakinformatikus.

Straub Elek szerint a Matáv helyzete eltér más vállatokétól, hiszen – mint ismeretes – ő korábban egy informatikai cég vezérigazgatója volt. Ez azonban csak az egyik oka, hogy informatikai igazgatójával, Jenei Zoltánnal jól megértik egymást. A másik, hogy a Matáv egész vezetősége figyelmet szentel az informatikának, minthogy az több mint a cég üzleti tevékenységének infrastrukturális háttere: az alaptevékenység része. Éppen ezért az IT-ben az üzleti szempontok eleve érvényesülnek.

Jenei Zoltán a másik irányból közelítette meg a kérdést: „Végig kellett járnom azt az utat, amelynek során olyan emberből, aki magának akar elérni valamit, olyan emberré váltam, akit elsősorban az foglalkoztat, hogy mi lenne jó a cégnek." Az üzleti realitás a fix pont, amelyre támaszkodva a vágyak a világot megváltoztathatják; ez vezeti őt magát és egész stábját is.

Jungbauer József cége, a Keler kisméretű, ő tehát a vezérigazgatóval napi kapcsolatban áll. Előfordulnak megértési nehézségek, mint bárhol, de ezek nem az informatikához kapcsolódnak, hanem ahhoz, hogy az üzleti élet hajszájában nincs mindig idő a szabatos fogalmazásra.

Horváth Gergely szerint ha egy cégen belül a célok világosak, és az emberek értelmesek, a kommunikációs problémák könnyen elháríthatók. A globális célok az első számú vezető számára talán azonnal, az informatikus számára esetleg kicsit több magyarázattal válnak nyilvánvalóvá, de az alapvető stratégiai kérdésekben egységnek kell uralkodnia. Ennek alárendelten a részletkérdésekben bármely szervezet és egység között előfordulhatnak érdek- és értékkülönbségek, ez azonban nem informatikaspecifikus jelenség.

Tapasztalatai alapján Szabó József véleménye, hogy a CEO és a CIO nyelve lényegében közös. „A XXI. század elején már a CEO-k sem informatikai analfabéták", még ha korábban nem is az informatikában dolgoztak. Másfelől nagyon fontos, hogy a CIO se legyen pusztán „technikai ember", hanem felső szintű üzleti vezető, aki e szerint határozza meg a prioritásokat. A konkrét technikai ügyeket és magyarázatokat a saját szervezete számára kell meghagynia, más társaságban az üzleti nyelvet kell használnia. Idáig persze hosszú út vezet. Az érdekkülönbségeket nem a gondolkodási séma szabja meg, hanem a korlátozott erőforrások iránti igények, s ha a logisztikai, a termelési stb. vezetők kezdetben nincsenek is közös nevezőn a legfelső vezetővel, végül az összvállalati üzleti érdek alapján jön létre a konszenzus.

Eltérő szempontok?

Varga Zsolt az eddigiekből kirajzolódó képet idillinek tartja: „Úgy hallottam, hogy a CIO mindig pénzt kér, a CEO fejében pedig ketyeg a dollárszámláló."

Straub Elek szerint ahhoz, hogy ne mindig a pénzkérő szerepében lépjen fel a CIO, át kell rendezni a belső viszonyokat. A Matávnál az informatika egy belső szolgáltató egység, amelytől a profitorientált szervezetek megrendelik a szolgáltatásokat, s elszámolják. Tehát nem az informatika kér pénzt, hanem tőle kérnek szolgáltatást. Természetesen nem minden tekintetben működik ez a modell, vannak központi alapfunkciók és döntések, amikor nem lehet egyértelműen meghatározni a felhasználót, mégis ezzel a mechanizmussal sikerült a konfliktusok számát és ter-

jedelmét csökkenteni. Jenei Zoltán egy példával világította meg, hogyan működik ez a gyakorlatban: amikor egy üzleti egység szembesült informatikai igényeinek költségvonzatával, szerényebbé vált. Megváltozott a szemlélete.

Horváth Gergely is úgy látja, hogy még az övékéhez hasonló, kisebb szervezeteknél is, ahol pedig nincsenek nagyon bonyolult költségallokációs problémák, megteremthető az anyagi érdekeltség, amikor minden egység nagyon meggondolja, miért mennyit fizet. Ennek tudatosítása a Kelernél a közvetlen vezetői kompetenciák körébe tartozik.

Szabó József cégénél a rendszeres informatikai tevékenység költsége és minősége fontos alapszempont. Az informatikai költségvetést terhelik a beruházási projektek is, ám soha nem az informatika erőlteti egy új rendszer bevezetését az üzlet érdekében, hanem az illető területtel közösen alakítják ki, hogy mi lehet az üzlet számára a legmegfelelőbb, s „közösen veszik ki a vállalati kasszából a projektköltségeket", ami után az informatika felelőssége, hogy e projektek a terv szerint, a kereten belül megvalósuljanak.

Felnőtt, kezdeményező informatika

„Vajon változik-e a CEO–CIO viszony, amikor a vállalatvezetőség ráeszmél, hogy az informatika üzletileg kritikus tényező?" – kérdezte Varga Zsolt a kerekasztal résztvevőitől.

Szabó József szerint az Y2K-probléma ébresztette rá a világot, hogy az informatika mennyire szervesen kapcsolódik az üzleti tevékenységhez, s nemcsak ott, ahol a portfólió része. Természetes, hogy ez megváltoztatta mind az informatikai, mind az egyéb vezetők tudatát, köztük a vezérigazgatóét is.

Jungbauer József példával illusztrálta a szemléleti fejlődést: ma a CEO nem utasítja a CIO-t, hogy vegyen nyomtatókat, hanem kéri, hogy oldja meg a nyomtatás gondját, ahogy a legjobbnak látja. Straub Elek hozzátette: „A felnőtt informatikának felnőtt a felelőssége is."

Horváth Gergely szerint természetesen felvetődik a kérdés, hogy a technológia fejlődése lényegesen érinti-e az üzleti terület folyamatait középtávon. Csak egy példa: lesz-e új lehetőség másokat kikerülve, közvetlenül eljutni bizonyos tulajdonosokhoz? Nem szabad, hogy a céget ilyen természetű vagy technológiai jellegű meglepetések érjék. Ez új vezetői szempont. Ha viszont ötletek születnek, azok nem kalandozhatnak el nagyon messzire a stratégiától. Ha szükséges, stratégiai szinten kell alkalmazkodni.

Straub Elek a cégénél mindenkit arra biztat, hogy álljon elő ötletekkel, keresse az új üzleti lehetőségeket, s a CIO-nak erre nyilván van módja. A távközlésben a konvergencia miatt ez különös jelentőséggel bír, a CIO-tól tehát elvárható az aktív üzleti gondolkodás. Jenei Zoltán csapata kifejezetten keresi az üzleti értékteremtés lehetőségeit, még a külső piacokon is versenyképes például a Matáv SAP-kompetenciája. „Szinte mint egy kis cég, küzdünk minden forintért." Ez a motivációs tényező előnyösen hat vissza a cég fő üzletére, hiszen a szolgáltatásban a költségtényezők különösen fontosak.

Ütközési pont-e az erőforrás-kihelyezés?

Varga Zsolt újabb provokatív kérdést tett fel: „Örül-e egy CIO, ha az outsourcing gondolata vele kapcsolatban felvetődik?"

A válasz eléggé egyöntetű volt. Szabó József szerint ez nem öröm vagy szomorúság, hanem üzleti racionalitás kérdése. Ha valami előnyösebben végezhető kihelyezve, akkor úgy kell végezni. A CIO a cég egészének sikerét tartja szem előtt, a presztízse különben sem a szervezete nagyságán múlik. Jungbauer József úgy véli, az erőforrás-kihelyezéssel a CIO felelőssége mit sem változik. Jenei Zoltán szerint pedig a kérdésben az a prekoncepció rejlik, hogy a CIO outsourcolásának lehetősége védekezésre készteti őt. Egy informatikai vezető szempontja azonban nem az, hogy „valamit ő drótozzon össze", hanem hogy mi előnyös a cége számára. A Matáv a közelmúltban a régió legnagyobb outsourcing-szerződését írta alá az EDS-szel, s ezzel mindenki csak jól járt, a cég és a dolgozók egyaránt. Straub Elek rámutatott, hogy a CIO az utolsó, aki kihelyezésre kerül, mert a folyamat általában alulról kezdődik. Bár az erőforrás-kihelyezés érzelmeket gerjeszt, a döntést érzelemmentesen kell meghozni, és ha az jó volt, mindenki jól jár. Horváth Gergely szerint „utoljára az ősközösségi világban csinált mindent magának az ember". Az igazi fejlődést mutatja, hogy már vannak megbízható külső cégek, s ez nem informatikai kérdés: az, hogy egy vállalat ne maga takarítson, azért lehetséges, mert vannak erre szakosodott profik. Innentől ez tisztán gazdasági és kockázatkezelési kérdés, mint bármely más üzleti döntés.

Szabó József úgy véli, hogy főleg a szervizt helyezik ki, a stratégiát meghatározó tevékenységeket nem igazán. Jungbauer József viszont úgy látja, hogy üzletkritikus alkalmazásokat is célszerűbb lehet külsősökkel fejlesztetni, mint például a Keler esetében. Azt azonban biztosítani kell, hogy meg is valósítsák, amit kérnek tőlük. Straub Elek foglalta össze a mindebből adódó következtetést: egy komoly vállalat az informatikát nem helyezheti ki teljesen, általában megmarad egy belső, alapfunkció-ellátó mag az IT cégen belüli képviseletére, tudásbázisként, a vállalati érdekek képviseleteként, összekötőként a belső szervezet és a külső vállalkozások között. Horváth Gergely hozzátette: a stratégiai döntések hosszú időre szólnak, ezért a következmények elemzésére, követésére és támogatására alkalmas csapatnak kell házon belül maradnia. Egyöntetű vélemény, hogy éppen az erőforrás-kihelyezés az egyik olyan kérdés, amelyben a megfelelő szemléletű CIO és CEO azonos oldalon áll. — Tihanyi László

Straub Elek szerint ahhoz, hogy ne mindig a pénzkérő szerepében lépjen fel a CIO, át kell rendezni a belső viszonyokat.

Tradíció és megújulás

Kutor László, az év informatikai oktatója

„Az Év Informatikai Oktatója 2002-ben" díjat a Magyarországi Vezető Informatikusok Szövetsége (VISZ) alapította a magyar felsőoktatásban rendszeresített informatikusképzésben részt vevő főállású tanárok részére. Az első díjkiosztás egyik nyertesével, Kutor Lászlóval, a Budapesti Műszaki Főiskola docensével beszélgettünk.

Business Online – Infopen: – A díj leginkább a hagyományos oktatásban dolgozó tanárok elismeréseire hasonlít. Az informatikai oktató mennyire illik bele ebbe a körbe?

Informatikai múzeum: korai számítógépek

Kutor László: – Hagyományos pedagóguscsaládból származom, ahol a tanításnak értéke, tisztessége volt. Mindig hittel beszéltünk arról, hogy érdemes a diákokkal foglalkozni. Nem elsősorban a leadott tananyag számít, hanem lelkesíteni kell őket. Meg kell mutatni, miért fontos valamivel foglalkozni. Heti négy órában az ismeretek csak a töredékét lehet átadni, a többit a diákoknak kell hozzátenniük. A legtöbb, amit az iskolában kaphatnak, ha nekiállnak önállóan dolgozni egy projekten. Az oktató akkor lép közbe, amikor a hallgató elakad, és szükség van a továbblendítésére. A kurzusok előfeltétele az önálló munka, amihez törekszünk minden segítséget megadni.

B. O. – I.: – Melyek a divatos területek?

K. L.: – A „mobilinformatika" tantárgy oktatása három éve indult. Ma már szakirány, amelyet sokan választanak. Informatikusként elsősorban alkalmazások fejlesztésével és információkezeléssel foglalkoznak. Ezeken a területeken nagyon jók az álláslehetőségek.

B. O. – I.: – Egy-egy tárgy kialakításánál mennyire hagyatkoznak a gyakorlati szakma képviselőire?

K. L.: – Folyamatos a tapasztalatcsere. Mind az eszközök beszerzésénél, mind a tananyagok kialakításánál együttműködünk a nagy gyártókkal. Ezek a cégek felismerték, hogy ott kell lenniük az oktatásban, ha az igényeiknek megfelelő munkaerővel szeretnének találkozni az intézmény kapujában. Egy adott céges forrásból nyilván nem a konkurens vállalat termékeit vesszük meg, de a cél az, hogy a diákok megtanuljanak a GSM-re épülő technológiával alkalmazásokat fejleszteni. Az lenne az igazi, ha például egy Java-fejlesztést többféle eszközön tesztelnénk.

B. O. – I.: – A díj elnyerésének feltétele, hogy az oktató ne csak tanítson, hanem menedzselje a körülményeket, az erőforrásokat, azaz olyan pályázatok elkészítését is vállalja, amelyek megteremtik a színvonalas oktatás és kutatás személyi és tárgyi feltételeit.

K. L.: – Az állami finanszírozás arra elég, hogy az alapstruktúrát – az alapozó tárgyak, például a ma-

tematika vagy a villamosságtan oktatását – fenntartsuk. A többlethez nekünk kell megteremtenünk a forrást. Ezért megkeressük hallgatóink potenciális „felvevőit”, jelenleg is több céggel tárgyalunk. Az exponenciálisan növekvő hallgatószám növekvő kiszolgálást és nagyobb eszközparkot igényel, ami viszont megköveteli a folyamatok kézben tartását a kapcsolatfelvételtől a vámolásig. Ennek ellenére nem tekintem magam menedzsernek.

B. O. – I.: – Beszélne az informatikai oktatás nehézségeiről?

K. L.: – Elszomorító, hogy noha az informatika a jelen és a jövő húzóágazata, a tanszéki oktatók átlagéletkora 50 év, márpedig ebben a korban egyre nehezebb a félévente megjelenő újdonságokat nyomon követni, az érdeklődő diákok fogósabb kérdéseinek megválaszolásáról nem is beszélve. Ha az ember nem foglalkozik ezekkel a témákkal, hamar őskövületté válik.

B. O. – I.: – Nem könnyű olyan szakmát tanítani, ahol egy frissen végzett hallgató a többszörösét keresi meg oktatója fizetésének. Ennek ellenére sikereket ért el az utánpótlás nevelésében is.

K. L.: – Olyan fiatalok maradtak itt, akikkel sikerült megtalálni a közös hangot, és sikerült őket beoltani – akik felismerték, hogy egy-egy projekt a szakmai életük kiindulópontja lehet.

B. O. – I.: – Egy nem hivatalos diákértékelés az Ön munkáját becsülte a legtöbbre.

K. L.: – Erre vagyok a legbüszkébb, mivel a döntésüket nem befolyásolták érdekek. A diákokkal töltött minden idő fontos, ezért gyakran az ajtó előtt vagy a folyosón kell várakozniuk, mint az orvosi rendelőben.

B. O. – I.: – A tanszéken, ahol beszélgetünk, számos relikvia látható a falakon. Ez a gyűjtemény hobbi, vagy az oktatáshoz tartozik?

K. L.: – Afféle informatikai múzeum. Olyan dolgok, amelyek a számítástechnika fejlődésének mérföldköveit jelzik. Mindez a szekrény mélyén megbújva kidobandó kacat volna, de így pótolhatatlan kincs. Számos olyan eszköz található itt, amelyből egész Európában nincs még egy darab, különösen, ha a prototípusból nem lesz termék, az elkészült kísérleti példányt pedig az azt elkészítő „szakik” viszik haza. A múzeum virtuálisan is hozzáférhető az érdeklődők számára az **intel.obuda.kando.hu/muzeum/muzeum.html** címen. Szécsi Gábor

„Elszomorító, hogy noha az informatika a jelen és a jövő húzóágazata, a tanszéki oktatók átlagéletkora 50 év...”

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?
- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?
- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com info@adverticum.com

Hogyan tovább Európába?

Három évvel ezelőtt az Euroastra Internet magazin alapító főszerkesztője, Pósvári Sándor kitalálta az infopolitikai találkozók sorozatát. Kettőt rendezett meg, a legutóbbit Pázmándon, ahol az informatikus szakma, a politika és az alkalmazók találkozhattak, megbeszélhették ügyes-bajos dolgaikat. Halála után a sorozat nem szakadt meg.

„Elszomorító, hogy noha az informatika a jelen és a jövő húzóágazata, a tanszéki oktatók átlag-életkora 50 év...”

Nagyjából a lap megjelenésének idején rendezik meg Érden a harmadik infopolitikai találkozót, amelynek témája mi is lehetne más, mint hogy merre kell haladnia Magyarországnak, hogy eljusson e-Európába. Melyek azok a halaszthatatlan lépések, amelyeket mindenképpen meg kell tennie. Mert nagyon sok ilyen lépés van, és az ország akaratán kívül kényszerhelyzetbe került. A lépéskényszer okai: a Microsoft jelentősen megváltoztatta licencpolitikáját, és olyan kényszerítő intézkedések születtek, amelyek veszélyeztetik az adatok védelmét.

Merre tart a világ, és ezen belül Európa? Németország példája megmutatta, hogy van kiút ebből az általunk is dédelgetett csapdából. De semmiképpen sem az Amerika által kikényszeríteni akart Copyright Millennium Act szerzői jogi diktátumának iránya. Európa kultúrája nem tűri az információ ilyen mérvű ellenőrzését és kisajátítását. Éppen Németország gyors nyitása a nyílt forráskód felé mutatta meg, hogy van kiút. Ott a személyes és bizalmas adatokat kezelő rendszerek több mint 38 százalékát állították át szabad forráskódúra. Ez a hazai szoftveres cégeknek is hatalmas megrendeléseket hozott, de ami fontos, ellenőrizhető kód került a kényes rendszerekbe. A németek az információs vagyon tekintetében ismét visszanyerték szuverenitásukat.

Közben az Európai Bizottság sem maradt tétlen, hiszen gyorsított ütemben folytatja az európai közigazgatás elektronizálásának e-Európa programját. Ehhez a digitális aláírás éppen úgy hozzátartozik, mint a szerzői jog régi gyakorlatának helyreállítása, azaz kiemelése a kriminalizált cselekmények közül, visszahelyezve oda, ahova a római jog alapján tartozik, a polgári törvénykönyvbe. Ezzel egy időben természetesen a magánfelhasználást uniós direktívaként kivéve a kriminalizálás köréből.

Európa erre tart? És hol tart Magyarország? Ezt vizsgálják politikusok és informatikai szakemberek ezen az összejövetelen, megtartva a bevált jó szokást: a klasszikus politika a sátor falain kívül reked, hiszen itt kizárólag a szakmai érveké a terep. Remélhetően a kormánypárti és az ellenzéki politikusok – előzetesen mindkét oldalról jelezték részvételüket – a szakmai érvek alapján dönthetik el, tényleg, merre is kell tartanunk...

Az oktatásügynek is ezt a folyamatot kell szolgálnia. Ott ezeknek az európai folyamatoknak a nagy része már végbement, hiszen az oktatásügy hatáskörébe tartozó gépeken a szabad kód aránya negyven-egynéhány százalék körül jár, és folyamatosan növekszik. Az egyetemekről egyremásra kerülnek ki azok a generációk, amelyek a szabad kód elkötelezett hívei, amelyek látják, hogy ezek a rendszerek nemcsak könnyebben ellenőrizhetők, karbantarthatók, hanem üzemeltetésük is olcsóbb. Immár nyelvi problémák sem igen léteznek, hiszen a szabad forráskódú operációs rendszerek s azok legfontosabb alkalmazásai kifogástalanul beszélnek magyarul.

Az országban az európai uniós csatlakozással fejeződik be a rendszerváltás, amikor a monopolisztikus gazdasági formációkat más, európai formációk váltják fel. Ez pedig az első közhiteles digitálisaláírás-szolgáltató megjelenésével együtt olyan rendszert alkot az informatikában, amely lehetővé teszi hazánk elektronikus integrációját a világba. Ha a politika úgy akarja. Ennek az informális egyeztető találkozónak ez a szerepe, amit eddig is betöltött, s reméljük, ezután is be fog tölteni a magyar politikai és szakmai életben. Az már biztos, hogy a fél kormány és az ellenzék képviselői is jelen lesznek sok-sok érdekelttel együtt, úgyhogy talán létrejön a politikus–állampolgár találkozó. Ezúttal nem öltönyben.

Kis János

www.adverticum.com

Pascal-programozót keresünk informatikaoktatáshoz...

Mielőtt kifejteném az oktatáspolitika miatti indulatom okát, nyomatékosan kijelentem: semmi bajom a Pascallal, amelyet nagyra tartok – egyébként mondhatnám helyette bármely másik programnyelvet. Nekem azokkal az oktatási paradigmákkal van bajom, amelyek az informatika korlátozott fölfogásán alapulnak, s nemzedékeket akadályozhatnak a korszerű ismeretszerzésben.

Valamikor a számítástechnika rejtelmes diszciplína volt, amelyet csupán a beavatottak sejthettek meg. Akkoriban informatikát tanulni vagy tanítani azt jelentette, hogy az oktató ismert egy programnyelvet, és a szakértelmének kiszolgáltatott intézmény csupán az ő tájékoztatásából tudhatta, hogy mi az informatika, és mit kell tanulni-tanítani. Erre pedig természetesen az volt a válasza, hogy az általa ismert programnyelvet. („Idén C++-ban jártas kolléga állt rendelkezésünkre.") Ez a számítástechnikai korszerűség végső titka, s bárki előtt védhető. Ha egy diáknak vizsgáznia kell, bármikor képes lesz vibráló, színes alakzatokat varázsolni a képernyőre.

Közben változtak az idők, már ami a számítástechnika valódi szükségleteit illeti. Kiváltképp a populáris szükségletekkel ez a helyzet: a középfokú végzettségű – de akár a további, munkahelyen vagy felsőoktatási intézményben elvégzendő tanulmányokra felkészített – fiatal számára nagyságrendekkel üdvösebb, ha teszem azt általános gépismeretet, webkultúrát, adatkezelést, az informatika szociológiáját és hasonlókat tanul, no meg alapfokú készséget szerez az informatika számítástechnikai megközelítésmódjában, világos ismeretekkel a két fogalom viszonyát és tényleges tartalmát illetőleg.

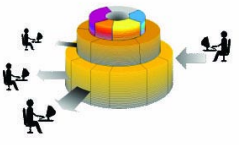
Közben mégsem változtak az idők, mert az oktatási intézmények hirdetéseikben informatikatanárt keresnek, de az alatt valójában számítástechnika-tanárt értenek, s annak minéműségét és feladatkörét a Pascal-programozás oktatásában látják. A Pascallal áttörünk.

Egykor társadalmunk elfojtás nélkül élte meg az aufklärizmus magas presztízsét: ez az irányzat hisz abban, hogy a világ boldogsága azon múlik, tudják-e az emberek, mi a jó, s ha nem, hát meg kell nekik mondani. Kellene egy jó kis ismeretterjesztő könyv – sóhajtottak fel a felvilágosító szenvedélytől fölindult népművelők. És miről? – kérdezte az ember. Hát a súrlódásról – volt a válasz. Az tiszta fizika, abban nincs sem vallás, sem politika, egy súrlódásról szóló könyv csalhatatlanul boldoggá teszi a társadalmat. Ismeretterjesztő tömegek reflexválasza volt a teendőt illetően, hogy kell egy könyv a súrlódásról.

Középfokú tanintézetben (magángimnáziumban, technikumban) kiművelt gyermekek beavatottként, rajongó szemmel néznek rám, ha az informatika mibenléte felől érdeklődöm. A felnőtt-társadalomnak persze nincs fogalma a végső titokról, de a Pascal nagyon jó kis programnyelv, senki sem vitathatja. Mi ezt a tanárunknak, aki nyilvánvalóan zseni, mert remekül programoz Pascalban, elhittük; alaposan megtanultuk, föl vagyunk készítve a webre, az EU-ra és a következő évszázadok műszaki fejlődésére. ● TIHANYI LÁSZLÓ

ÍZELÍTŐ AZ INFOPEN WEBMAGAZIN TOVÁBBI CIKKEIBŐL, A GYORSKERESŐBE BEÍRANDÓ CIKKSORSZÁMOKKAL

4464 MŰHELY
VEZETŐI INFORMÁCIÓS RENDSZEREK AZ AGRÁRGAZDASÁGBAN



„Amik szembeállíthatnak bennünket egymással, azok nem a céljaink – mindegyikünké ugyanarra vezet –, hanem a módszereink" – írja ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY. Igaz ez az állítás a mai cégekre is, legalábbis az üzleti versenyben. A verseny egyre élesebbé válik, és egyre információigényesebb. Gyors üzleti reagálást és gyors információkezelést követel meg minden résztvevőtől. Az élelmiszer-gazdaságban, ha nem is minden üzletágban, hasonló követelményeknek kell megfelelni. VÉRY ZOLTÁN átfogó tanulmánya a vezetői információellátás általános, illetve specifikus eszközeit, módszereit mutatja be, átláthatóvá teszi a témakört, és megoldási koncepciót nyújt a döntéshozók számára.

4465 MŰHELY
E-NEWS, E-BOOKS: ÚJSÁGOK, KÖNYVEK PDA-N, OKOS MOBILTELEFONON

Újságírónk, WERNER ZSOLT bemutatja és összehasonlítja a különböző PDA-s e-könyv és e-újság olvasókat, valamint saját fejlesztésű, szabad forrású webletöltő programcsomagját. A cikk elsősorban a leendő felhasználóknak szól, de a kapcsolódó dokumentum részletesen tárgyalja a technikai részleteket is.

Informatikus és menedzser
Mit nyújt az MBA-képzés?

A Master of Business Administration (MBA) oktatás egyre nagyobb szerepet kap hazánkban. Célja olyan szakemberek képzése, akik nemcsak az üzleti döntések meghozatalához szükséges készségekkel rendelkeznek, hanem képesek a vállalkozások életben maradását és fejlődését biztosító stratégiai szemlélet kialakítására, a nemzetközi gazdaságban való eligazodásra, az emberi erőforrások hatékony kezelésére, továbbá a szervezetek, a vállalkozások tevékenységének irányítására. Az MBA-képzés hazai sajátosságairól DR. KOVÁCS ZOLTÁN egyetemi tanárral, a Veszprémi Egyetem Gazdaságtudományi Önálló Intézetének vezetőjével beszélgettünk.

BUSINESS ONLINE: – MIT JELENT MA HAZÁNKBAN A MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION-KÉPZÉS?

KOVÁCS ZOLTÁN: – Az MBA-ismeretkörök iránti igény és az ehhez kapcsolódó képzési programok a XX. században fejlődtek ki. Üzleti, üzletvezetési ismeretekre természetesen korábban is szükség volt, elsősorban a kereskedelemben. Azonban a tömegtermelés és a tömegszerű igények megjelenése, az elosztási rendszerek hatékony üzemeltetése olyan szakembereket igényelt, akik integrált szemlélettel képesek a teljes folyamatot átlátni, irányítani. Nálunk az MBA-képzést a képesítési követelmények továbbképzési szakként definiálták. Ez előnyös abból a szempontból, hogy a jelentkező hallgatóknak már van gyakorlati tapasztalatuk, könnyebben tanulnak. Napi feladataikból adódóan az igényeik is konkrétabbak, ami pedig a tanár számára segítség. Maga az oktatás talán nem tartalmaz olyan ismereteket, amelyeket másutt ne lehetne megtanulni, inkább részeinek, elemeinek – gazdasági, vezetési, pénzügyi, számviteli ismeretek, marketing – kombinációja az, ami sajátossá teszi.

B. O.: – EMLÍTENE OLYAN ÜZLETI PROBLÉMÁT, AMELYET EGY MBA-T VÉGZETT SZAKEMBER MÁSOKNÁL JOBBAN MEG TUD OLDANI?

K. Z.: – Amikor az Egyesült Államokban tanítottam nappali MBA-szakon, az volt a benyomásom, hogy az összetett, integrált megközelítést igénylő problémák az MBA-t végzettek igazi vadászterületei. Ez itthon is igaz. Ilyen összetett kérdés például egy teljes informatikai projekt koordinálása. Szükség lehet rendszerkomponensek és beszállítók kiválasztására, tárgyalásokra, a felhasználókkal és a fejlesztőkkel történő kommunikációra. Mindezt természetesen ütemezve és a gazdasági hatékonyság szem előtt tartásával. Másik példa lehet valamely vállalkozás vezetése; az MBA-képzés megtanítja a hallgatókat a gyors változások előrejelzésére, ezek alapján a stratégia tervezésére. A jó vezetők a napi működés során embereket irányítanak, de a részletkérdésekben sem lehet őket megvezetni. Némi képzavarral, de tömören úgy lehetne fogalmazni, hogy egy MBA-t végzett menedzser általában több hangszeren játszik, és több nyelvet beszél, mint más vezetők.

B. O.: – MILYEN BEOSZTÁSÚ, MILYEN POZÍCIÓBAN LÉVŐ SZAKEMBEREKNEK AJÁNLOTT EZ A KÉPZÉS?

K. Z.: – Az MBA Magyarországon egyfajta vezetőképző. Általában a vezetőknek, a vezetői

„Az üzleti élet még inkább nemzetközivé válik, a hazai szakemberek szélesebb köre fog határainkon túli színtéren mozogni. Az MBA fiatal korban történő megszerzése egyébként nemcsak egyéni érdek. Az EU növeli ugyan a lehetőségeket, de a verseny is erősebb lesz. Többet kell mozogni nemzetközi szintéren, és a hazai pálya is nemzetközivé válik."

pozíció várományosainak ajánlják. Feltehetően az informatikai és a nemzetközi szakirányok miatt a hallgatóink között sok a fiatal, aki inkább az utóbbi kategóriába tartozik. Ezt jónak tartom. Jellegét tekintve az MBA nem annyira specialistát, mint inkább generalistát képez. Ebből adódóan hasznos lehet az olyan munkatársaknak is, akiknek lényeges a szűkebb tevékenységi körükön túli átlátás, a hogyanok mellett a miértek ismerete is. Ez egyébként egyre fontosabb lesz. Az integrálódott ellátási láncok miatt a döntések következményei több vállalaton keresztül továbbgyűrűznek, és aki ezek hatását nem látja, sok kárt tud okozni a tevékenységével, még akkor is, ha nem főnök.

B. O.: – Említette az informatikai szakirányt. Milyen képességeket, tudást sajátíthat el ezt választva egy informatikus?

K. Z.: – A Veszprémi Egyetem MBA-képzésén a hallgatók minden szakirányon tanulnak vezetői informatikai ismereteket. Gazdasági, marketing- és menedzsmentismereteket ugyancsak. A szaktárgyak a negyedik félévben következnek, ekkor az informatikai szakirányon az IT gazdaságtanával, az informatikai rendszerek irányításával foglalkoznak. Kiemelt hangsúlyt kapnak az elektronikus gazdasággal, közigazgatással kapcsolatos témakörök. A szakirányhoz egyébként nem szükséges az informatikus alapképzettség.

B. O.: – Mi a különbség a magyarországi MBA-képzések között, például mi a veszprémi oktatás erőssége?

K. Z.: – A kor igényeihez történő igazodás mellett természetesen mi is építünk meglévő alapképességeinkre. Az MBA-ismeretkörök közül Veszprémben a legnagyobb hagyománya a menedzsmentnek van. A harminc évvel ezelőtt elindított szervezőmérnök-képzés során felhalmozódott oktatási és kutatási tapasztalatot igyekszünk hasznosítani. Ebből is a stratégiai, a humán-, a termelési, a logisztikai, a minőség- és a projektmenedzsmentet emelném ki. Több éve folytatjuk például a menedzserszakmérnök- és minőségügyiszakmérnök-képzést. Más hazai intézményekhez hasonlóan először mi is külföldi MBA-programmal indultunk, a Mellon Alapítvány támogatása tette lehetővé, hogy a jó nevű clevelandi Case Reserve Western University tananyagát használhassuk, és az ottani kollégák is részt vettek az oktatásban. Remélem, hogy részben ezeket a tapasztalatokat is sikerült „átmenteni”. Mostani MBA-képzésünk teljes egészében az időközben megjelent hazai képesítési követelményekhez igazodik, külföldi diplomát már nem is adunk ki. Az informatika területén végzett munka eredményeképpen szeptemberben Műszaki Informatikai és Villamosmérnöki Kar alakul a Veszprémi Egyetemen. Az informatikai irányultság tehát szintén indokolt. Ezek nevezhetők a mi sajátosságainknak.

B. O.: – Milyen a képzés ütemezése, és az milyen terheket ró a hallgatókra?

K. Z.: – Órarend szerinti foglalkozások négy félévben vannak. Eddigi tapasztalataink azt mutatják, hogy a hallgatóknak további egy félév szükséges a szakdolgozat elkészítésére. Ahogy említettem, a szakosodásra a negyedik félévben kerül sor. Az órákat eddig a hétvégékre, péntek délutánra és szombatra ütemeztük. Ezeken meg kell jelenni, választhatóan a veszprémi vagy a budapesti képzési helyszínünkön. Néhány tárgyból beadandó feladatot kell készíteni, ami persze nem elfecsérelt idő, hiszen megkönnyíti az ismeretek elsajátítását, illetve beleszámít az érdemjegybe is. A hétvégén megtartott órák tehát kevesebb pihenést, kikapcsolódást tesznek lehetővé, de további áldozatot már csak annak kell hoznia, aki még nem rendelkezik a diplomához szükséges nyelvismerettel.

B. O.: – Mi az MBA-képzés hivatalos megnevezése, azaz milyen diplomát szereznek a hallgatók?

K. Z.: – A vonatkozó rendelet kétféle végzettséget határoz meg, eltérő szinteken. Egyetemi szintű közgazdászvégzettséggel egyetemi szintű szakközgazdász, MBA-szakon (megjelölve a szakirányt). Főiskolai szintű közgazdászvégzettséggel főiskolai szintű szakközgazdász, MBA-szakon (megjelölve a szakirányt). Nem közgazdasági diploma esetén MBA-szakirányú menedzser (megjelölve a szakirányt).

B. O.: – Meg lehetne jósolni, hogy az uniós csatlakozással hogyan változik az MBA-diploma értéke?

K. Z.: – Felértékelődésre számítok. Az üzleti élet még inkább nemzetközivé válik, a hazai szakemberek szélesebb köre fog határainkon túli színtéren mozogni. A nemzetközi gazdasági szakirányt éppen emiatt indítottuk. Az MBA fiatal korban történő megszerzése egyébként nemcsak egyéni érdek. Az EU növeli ugyan a lehetőségeket, de a verseny is erősebb lesz. Többet kell mozogni nemzetközi szintéren, és a hazai pálya is nemzetközivé válik. Ez elől nem lehet kitérni, a döntéseket meg kell hozni, akár jól, akár rosszul. A fiatal, mozgékony szakembergárda felkészültsége az ország sikerének záloga. ● Széll András

Kapcsolódó webcím:

www.vein.hu/mba

BEHÁLÓZVA:
Bárdos András újságíró

„Munkám során állandó kapcsolatban állok a világhálóval, de kedves hobbimnak, a labdarúgásnak is az interneten keresztül hódolok. Meccsekre körülbelül egy éve nem járok már, de rendszeres látogatója vagyok az újpesti csapatról beszámoló honlapnak, amelyen mindig olvashatok friss híreket és érdekességeket. A focin kívül szenvedélyes rajongója vagyok a könyveknek is: antikváriumokból és más lelőhelyekről mára sikerült összegyűjtenem egy közel nyolcezres könyvtárra való olvasmányt...”

BUSINESS ONLINE: – MI AZ, AMIT A LEGNAGYOBB SIKERNEK TART AZ ÉLETÉBEN?
BÁRDOS ANDRÁS: – Számomra a legnagyobb siker az, hogy sok kollégámmal ellentétben nem váltam teljes mértékben tévés személyiséggé. A barátaim szerencsére még mindig úgy gondolják, hogy „normális” vagyok. Ennek titka a következő: nem gondolom úgy, hogy a tévés világon kívül nincs élet.

B. O.: – SZOKOTT INTERNETEZNI? MILYEN GYAKRAN ÉS MILYEN CÉLRA HASZNÁLJA A VILÁGHÁLÓT?
B. A.: – Ezt inkább úgy kellett volna kérdezni, hogy szoktam-e egyáltalán mást csinálni, mint internetezni. Számomra az internet az elsődleges hírforrás: mivel hírekkel élek, hírt eszem, és hírt iszom... Reggel, amikor felkelek, az első utam a géphez vezet, és még elalvás előtt is rápillantok, hátha valahol valami új hírt találok. Ezenfelül pedig a munkahelyen is egész nap kapcsolatban vagyok a világhálóval. Tehát azt kell mondanom: internet nélkül nehéz lenne dolgoznom.

B. O.: – SZÁZ SZÁZALÉKBAN HITELES HÍRFORRÁSNAK TARTJA A VILÁGHÁLÓT, VAGY MINDEN ESETBEN ELLENŐRZI AZ OTT SZERZETT INFORMÁCIÓKAT?
B. A.: – Az internet nem tekinthető egységes hírforrásnak, hiszen vannak hitelesebb és kevésbé megbízható weblapok. Mivel elég nagy számban léteznek magyar nyelvű híroldalak, és azok hitelesség szempontjából sokfélék, mindig mérlegelek, s csupán azt követően fogadok el egy adott hírt; előfordul, hogy kétszer is ellenőrzöm. Általánosságban azonban elmondható, hogy csak a „komolyabb” weboldalakat figyelem, így aztán a megbízhatóság kérdése fel sem merül.

B. O.: – MELYEK AZOK A SZAKMAI OLDALAK, AMELYEKRE A LEGGYAKRABBAN LÁTOGAT EL?
B. A.: – Elsőként mindig az Origót (WWW.ORIGO.HU) nézem meg. Gyakran olvasom el külföldi hírportálok cikkeit, beszámolóit, ilyen például a CNN (WWW.CNN.COM). Az MTI-t (WWW.MTI.HU) viszonylag ritkán keresem fel. Ha sorrendbe kellene raknom az általam leggyakrabban látogatott weblapokat, így alakulna a rangsor: az Origót követően állna az Index (WWW.INDEX.HU), majd a CNN.

B. O.: – A MAGYAR HÍRPORTÁLOK KÍNÁLATÁVAL MENNYIRE ELÉGEDETT?
B. A.: – Szerintem az említett oldalak színvonalasan szolgálják ki a hírekre éhes közönséget. Nem érzem azt, hogy a külföldi oldalakhoz képest kicsit is elmaradottak lennének. Azonban hibának tartom, hogy a hazai oldalakon estétől reggelig semmi nem történik. Ez olykor nagyon bosszantó tud lenni. A másik probléma az idő-

Azonban hibának tartom, hogy a hazai oldalakon estétől reggelig semmi nem történik. Ez olykor nagyon bosszantó tud lenni.

eltolódásban rejlik: bármennyire is naprakész az internet, valamennyi idő mindig eltelik egy esemény bekövetkezése és hírként a világhálóra való felkerülése között. Nem éppen akkor olvashatom vagy nézhetem, amikor történik.

B. O.: – GYORS ÉS EGYSZERŰ FRISSÍTHETŐSÉGE MIATT AZ INTERNET NINCS-E VALAMELYEST ELŐNYÖSEBB HELYZETBEN A HÍRFOGYASZTÓK KEGYEIÉRT FOLYTATOTT VERSENYBEN, MINT A TELEVÍZIÓ?

B. A.: – Ha öt évvel ezelőtt valaki megkérdezett volna erről, akkor azt mondtam volna, hogy a hagyományos televízió el fog tűnni, és egy internetes módszerrel terjesztett menü alapján működő rendszer lép a helyére a hírek világában is. Most azonban úgy tűnik, hogy az interaktív televíziózás iparága megbukott. Az a véleményem, hogy a világháló nem foglalhatja el a televízió helyét, inkább csak kiegészíti annak szolgáltatásait.

B. O.: – A TELEVÍZIÓNÉZŐKNEK MÁRA LEHETŐSÉGÜK NYÍLIK ARRA, HOGY A MŰSORKÉSZÍTŐKKEL SMS-BEN ÉS E-MAILBEN IS FELVEGYÉK A KAPCSOLATOT. VÉLEMÉNYE SZERINT EZ A NÉZŐI AKTIVITÁS MENNYIBEN KÖNNYÍTI MEG A MŰSORKÉSZÍTÉS FOLYAMATÁT, MENNYIRE HOZZA KÖZELEBB EGYMÁSHOZ A KÖZÖNSÉGET ÉS A KÉSZÍTŐKET?

B. A.: – Sajnos teljes visszacsatolásról nem beszélhetünk, hiszen maga az interaktivitás még gyerekcipőben jár. Egyelőre nem lehet tudni, hogyan és milyen hosszan zajlik majd ez a folyamat. Remélem, hogy néhány év múlva már nem olyan közvélemény-kutatások lesznek, mint most. Talán az elkészítés, feldolgozás és közzététel hosszadalmas folyamatának helyére egyidejű közvélemény-kutatások lépnek, amelyek során azonnali vélemények és eredmények születnek, s egyidejű televíziós közvetítések keretében tárják azokat a közönség elé.

B. O.: – HA A HAZAI TELEVÍZIÓZÁS INTERAKTÍVVÁ TÉTELE MÉG AZ ELEJÉN TART, AKKOR MIÉRT LEHET FONTOS EGY TELEVÍZIÓS CSATORNA VAGY AKÁR EGY ADOTT MŰSOR SZÁMÁRA SAJÁT HONLAP FENNTARTÁSA?

B. A.: – Ha őszinte lehetek, azt kell mondanom, hogy ez jelenleg nem annyira fontos, mint amilyennek látszik. Amikor ezeket az oldalakat – akár a magyar nyelvűeket, akár a külföldieket – létrehozták, sokkal nagyobb üzlet volt bennük, mint ma. Jól látható, hogy ezek fenntartása és frissítése jelenleg „pusztán” a korral való megfelelő gyorsaságú haladást jelenti, fejlesztésekre, újításokra egyáltalán nincs példa.

B. O.: – ANNAK ELEGENDŐ-E A NAP VÉGÉN ELLÁTOGATNI EGY HÍRPORTÁLRA, VAGY A TÁJÉKOZOTTSÁGHOZ SZÜKSÉGESEK A RÁDIÓBÓL, TELEVÍZIÓBÓL SZERZETT HÁTTÉR-INFORMÁCIÓK IS?

B. A.: – Aki csak a különböző internetes oldalakra látogat el, természetesen az is megtudhat mindent a napi eseményekről. Igaz, a napi- és hetilapok mára rájöttek, hogy nem feltétlenül éri meg az összes cikket online formában is közölni, hiszen ez a papírújság olvasóinak számát csökkenti.

B. O.: – A VILÁGHÁLÓ SAJÁTOS ELEMEI A FÓRUMOLDALAKON KIALAKULÓ VITÁK. ÖN RÉSZT VESZ EZEKBEN?

B. A.: – Olyannyira nem, hogy el sem olvasom a különböző hozzászólásokat. Tartózkodásom oka, hogy a kialakuló beszélgetések gyakran olyan irányba haladnak, ami inkább bosszant, semmint vitára ösztönöz.

B. O.: – SZOKOTT AZ INTERNETEN KERESZTÜL VÁSÁROLNI?

B. A.: – Nem. Mégpedig azért nem, mert szeretek vásárolni, és nem szívesen fosztom meg magam ettől az örömtől.

B. O.: – MUNKÁJA SORÁN TEHÁT ÁLLANDÓ KAPCSOLATBAN ÁLL AZ INTERNETTEL. A SZAKMAI OLDALAKON KÍVÜL MELY PORTÁLOKAT LÁTOGATJA A LEGGYAKRABBAN?

B. A.: – A kedvenc honlapok listáján szerepel az Újpest labdarúgócsapatának portálja (**WWW.UJPESTFC.HU**). Bár meccsekre már régóta nem járok, ezen az oldalon mindig olvashatok naprakész híreket kedvenc csapatomról.

B. O.: – NAGY KÖNYVGYŰJTŐ HÍRÉBEN ÁLL. ELŐFORDULT MÁR, HOGY EGY NYOMTATOTT FORMÁBAN NEHEZEN BESZEREZHETŐ KÖNYVET AZ INTERNETRŐL LETÖLTVE OLVASOTT EL?

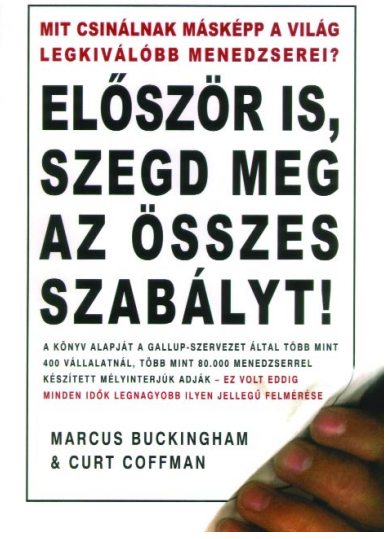
B. A.: – Nem. A könyvhöz hozzátartozik a szaga, a tapintása. Szerintem az internet nem erre való. ● FERENCZI ANITA

Először is, szegd meg az összes szabályt!

www.bagolyvar.hu, www.gallup.hu

Korábban sosem látott méretű kutatáson alapul ez a lenyűgöző és elgondolkodtató munka, melynek az amerikai könyvpiacon aratott nagy sikere után magyar nyelvű fordítása is elkészült. A Gallup kutatói több éven át négyszáz cég több mint nyolcvanezer menedzserével készítettek másfél órás interjút, és elemezték azokat. Elmélyült, ám mégis élvezetes olvasmányt nyújtó tanulmányukban a szerzők a sikeres menedzseri magatartás jellemzőit összegzik.

A kiváló menedzserek nem azon munkálkodnak, hogy az alkalmazottak gyengeségeit segítsék leküzdeni. Azt sem hiszik, hogy mindenkiben korlátlan lehetőségek rejlenek. Kivételeznek, és minden áldott nap megszegik az úgynevezett aranyszabályokat. Ez a gyakorlati tapasztalatokon alapuló könyv megérteti velünk, hogy miért. A munkaerő-piaci versenyben a cégek az alapfizetéssel, a prémiumrendszerrel, a különféle juttatásokkal és a továbbképzési lehetőségekkel igyekeznek a legjobb alkalmazottakat megtalálni, magukhoz vonzani, és megtartani. Ezek a jó szándékú törekvések azonban nem vezetnek eredményre. Annak ugyanis, hogy egy cég magához tudja vonzani, és meg is tudja tartani a tehetséges alkalmazottakat, a menedzser a kulcsa. A tehetséges alkalmazottak tudják, hogy a menedzserek a cégek adui.



Ez a könyv a kiváló menedzserekről szól. Konkrét példák vezetik be az olvasót a menedzserek valóságos világába, és megmutatják, hogyan választják ki, hogyan kísérik figyelemmel, hogyan motiválják és fejlesztik beosztottaikat. A kiváló menedzserek teljesítménnyé változtatják a tehetséget. Cégüket kiváló céggé, alkalmazottaikat kiváló munkatársakká formálják.

Marcus Buckingham – Curt Coffman:
Először is, szegd meg az összes szabályt!
Kiadó: Bagolyvár Kiadó, 2003
Ár: 2500 Ft
Terjedelem: 228 oldal

Ez a könyv a kiváló menedzserekről szól. Konkrét példák vezetik be az olvasót a menedzserek valóságos világába, és megmutatják, hogyan választják ki, hogyan kísérik figyelemmel, hogyan motiválják és fejlesztik beosztottaikat.

Csöppenjen bele
Magyarország legnagyobb online hirdetési hálózatába!
Adverticum adserver és adnetwork szolgáltatás
További információ: www.adverticum.com,
info@adverticum.com, (06-1) 248-3230
adverticum rt.

ORACLE

A siker ABCD-je

Hátrányból **előnyt** kovácsolhat

2002. október 12-én az Európai Unió bejelentette, hogy elfogadta tíz – többségében közép- és kelet-európai – ország csatlakozási kérelmét, így azok 2004-ben belépnek az EU-ba. A teljes jogú tagállammá váláshoz vezető átmenet során ezeknek az államoknak igazodniuk kell az unió „e-Európa akcióterv" nevű kezdeményezéséhez, amelynek célkitűzése, hogy Európa 2005-re „a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudás alapú gazdaságává váljon". A csatlakozó országok „e-Európa+ akcióterv" néven elindították saját kezdeményezésüket, amely kiegészíti a Nyugaton már előrehaladott stádiumban lévő programot. A 2005-ös határidőig hátralévő két év során azonban még igen sok tennivaló áll előttük. A következőkben JENS MORTENSENNEK, az Oracle EMEA Közszolgálati Szektor vezetőjének gondolatai alapján mutatjuk be, hogyan segítheti az ABCD (Accountability = számonkérhetőség, Budget control = költséggazdálkodás, Citizen service = lakossági szolgáltatások, Deployment = telepítési modell) megközelítés az új EU-tagállamokat az e-kormányzat és e-közigazgatás megvalósításában.

Nyugat-Európát a régebbi informatikai rendszerek „átkos öröksége" terheli, ami hátráltatja a fontos állami funkciók, például az igazságszolgáltatás és az egészségügy eredményes továbbfejlesztését. Ezen örökölt rendszerek modernizálása – ami elvezethetne az állami, közigazgatási és önkormányzati feladatokat összehangolt módon ellátó, „kifelé egységes képet mutató" közigazgatáshoz – nehéz feladatnak tűnik, hiszen számtalan, egymástól elkülönülő szolgáltatást és intézményrendszert érint a szociális ellátástól és az egészségügytől a környezetvédelmen át a területfejlesztésig és az építési hatóságokig. Az ezeket kiszolgáló informatikai rendszerek jellemzően egyedi fejlesztésű alkalmazások, így azok igen nehezen „értenek szót" egymással.

A meglévő architektúra áttekinthetővé tétele és modernizálása sokba kerül, s jelentős

szervezeti – sőt egyes esetekben a szabályozó környezetet érintő jogi – változtatásokat igényelhet. Ennek következtében a nyugati országokban a becslések szerint minden euróból, amelyet technológiára költenek, 80 centet fordítanak a meglévő rendszerek karbantartására, és csak 20 cent jut az új technológia beszerzésére.

Szerencsére az Európai Unióhoz csatlakozó tíz új közép- és kelet-európai ország számára az e-kormányzat és e-közigazgatás viszonylag egyszerű módon érhető el, vagy legalábbis nyugati társaiknál egyszerűbben. Az újonnan belépő országok többségét ugyanis nem terheli a Nyugat-Európát jellemző bonyolult informatikai örökség, így mind a száz centet olyan innovatív technológiai megoldásokra lehet költeni, amelyek folyamatos karbantartási költsége meglehetősen alacsony. Ezáltal a közép- és kelet-európai országok előnyösebb helyzetben vannak nyugati társaiknál, hiszen néhány területen most indíthatják el kormányzati és közigazgatási rendszereik fejlesztését, és azokat eleve internetes infrastruktúrára építhetik.

Az Oracle becslése szerint 2005-2006-ra ezen országok közigazgatása ugyanolyan közel lesz az e-Európa célkitűzésének teljesítéséhez, mint a jelenlegi EU-tagok többségéé, és az e-kormányzat viszonylag könnyű kialakításának az ABCD megközelítés lehet a kulcsa.

A (Accountability) – számonkérhetőség

A közép- és kelet-európai kormányzatok számára a közigazgatási rendszerek modernizálása felé vezető első lépés a számonkérhetőség elérése. Ehhez olyan rendszerek bevezetésére van szükség, amelyek a kormányzati szervek, az állampolgárok és a közigazgatási dolgozók közti ügyintézést és tranzakciókat átláthatóvá teszik. Az Európai Bizottság szerint számos csatlakozó ország esetében kritikus kérdés a közigazgatás reformja. Magyarországról és Litvániáról gyakran olyan értékelés hangzik el, hogy jelentős haladást értek el a reformok megvalósításában. Észtország esetében a közigazgatás színvonalát kielégítőnek tartják, de szükségesnek látják az átláthatóság további növelését, míg Romániának még komoly erőfeszítéseket kell tennie a modernizáció érdekében.

Emellett **Fabra Vallés,** az Európai Számvevőszék elnöke szerint olyan rendszerekre van szükség, amelyek a közigazgatást „alkalmassá teszik az EU-keretekből kapott pénzek kezelésére és felhasználásuk szigorú ellenőrzésére". Az EU ugyanis gazdasági stabilitásuk elősegítése érdekében a csatlakozó országokat pénzügyi támogatásban részesíti. A pénzügyi adminisztráció számítógépesítése mellett olyan humánerőforrás-rendszerek bevezetésével is javítani lehet a számonkérhetőséget, amelyek elősegítik a kormányzat és a közigazgatási dolgozók közti kommunikációt, és biztosítják, hogy az utóbbiak kellően átlássák, megértsék a vonatkozó irányelveket és előírásokat, figyelembe véve a csatlakozás időszakában dinamikusan változó jogi és szabályozói környezet összefüggéseit.

B (Budget Control) – költséggazdálkodás és keretellenőrzés

Az átlátható felépítésű ügyviteli háttérrendszerek lehetővé teszik a keretellenőrzésen alapuló költséggazdálkodást, ami biztosítja a belső hatékonyságot és a pénzek megfelelő, előírásos felosztását. Az EU bővítésének legutóbbi fázisában a csatlakozó országok gazdasági sikerei nagyban azon múltak, hogyan kezelték az EU pénzügyi támogatási csomagját.

Az Economist Corporate Network 2002. decemberi elemzése szerint a csatlakozás lezajlása után a növekedés feltétele a gazdaság stabilitását biztosító gazdaságpolitika lesz, valamint a további fejlődést szolgáló szerkezetátalakítás és beruházás. Mindezek alapfeltétele a gondosan ellenőrzött költségterveken alapuló gazdálkodás. Írország jól igazodott ehhez a feltételrendszerhez, és közel megkétszerezte az egy főre jutó GDP-t, elérve az EU átlagának 116 százalékát. Görögország viszont kezdetben nem ültette át a gyakorlatba ezeket az elveket, és most a ráfordítások gondos figyelésével és ellenőrzésével igyekszik elkerülni a korrupció elburjánzását, illetve a gazdaság fejlődését csak minimális mértékben szolgáló, pazarló presztízsprojekteket.

A jobb költséggazdálkodáshoz szükséges, hogy az adatok a szervezet egészében mindenhol elérhetők legyenek, és így átfogó képet lehessen alkotni az eredményekről. Ezt csak a közös adatmodellen alapuló webes alkalmazásokkal lehet megfelelően elősegíteni, amelyek biztosítják a különböző rendszerek közti automatikus adatcserét és információmegosztást. Az állampolgárok, a közigazgatási dolgozók és a vállalati szféra számára számos jelentős előnnyel jár az online adóbevallás és adófizetés, a különböző engedélyek vagy a cégbejegyzés elektronikus úton történő intézése, illetve a több különböző hatósággal való kapcsolattartást kiváltó „egyablakos" online ügyintézés.

ORACLE

Az újonnan belépő országok többségét nem terheli a Nyugat-Európát jellemző bonyolult informatikai örökség, így mind a száz centet... innovatív technológiai megoldásokra lehet költeni...

C (CITIZEN SERVICE) – LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSOK

A kormányzatok számára az elsődleges feladat az ügyviteli háttértevékenységeket kiszolgáló technológia szilárd megalapozása. Csak ezt követően érdemes előtérbe helyezni a külső kapcsolatok számítógépesítését, vagyis a lakosságbarát szolgáltatásokat megvalósító külső lakossági és vállalati kapcsolatokat (G2C, azaz government to citizen, és G2B, azaz government to business). Ezt egy portálon keresztül célszerű megvalósítani. A portál biztosítja az egyablakos ügyintézéshez szükséges közös kapcsolati pontot. Ezen az „ablakon" keresztül tarthatnak kapcsolatot a vállalkozások, a kormányzati beszállítók és az állampolgárok a helyi és központi kormányzat különböző hatóságaival.

A World Markets Research Centre 196 ország 2288 kormányzati webhelyét vizsgáló elemzésében arra a következtetésre jutott, hogy „a portálok használata számos előnnyel jár, hiszen nem kell különböző webhelyekre bejelentkezni. Az egyablakos ügyintézés a hatóságokat és hivatalokat arra bátorítja, hogy egységesebb megközelítést alkalmazzanak a jelenlegi eltérő navigációs útvonalak és megjelenítési stílusok helyett."

Az állampolgárok által kezdeményezett tranzakciókat a portál automatikusan elemzi valamilyen ügyfélkapcsolat-kezelési megoldással. Ez a stratégia lehetővé teszi a csatlakozó országok számára a lakosságközpontúbb közigazgatást olyan szolgáltatások kialakítása útján, amelyek jól igazodnak az állampolgárok és a vállalkozások igényeihez.

Először az állam számára bevételi forrást jelentő adózást érdemes online rendszerekkel támogatni, különösen az áfa, a társasági adó és a vállalatok egyéb közterhei terén. Azért ez a legcélszerűbb megközelítés, mert elsőként jellemzően a vállalati szférában várható az interneten keresztüli kapcsolattartás a hatóságokkal, és itt gyakoribbak a tranzakciók. A vállalatok nagy része havi áfabevalló, míg a lakosságot érintő személyi jövedelemadó bevallására csak évente kerül sor. A vállalati szférát érintő szolgáltatások online megvalósítását követően a kormányzat az olyan, jellemzően lakosságközpontú tevékenységek felé fordulhat, mint az szja-bevallás, a lakcímnyilvántartás vagy az online munkaközvetítés. »

iLEARNING: SZÉDÜLETES PIACI NÖVEKEDÉS

A Howard Business School is ezt alkalmazza

Az Oracle a Washingtonban megrendezett, „Oktatási és képzési hét" című konferenciáján bejelentette, hogy az Oracle PartnerNetwork keretében létrehozta az Oracle iLearning Content Lab tesztelőlaboratóriumot, amelynek célja a legkülönbözőbb méretű tartalomfejlesztő cégek és szállítók által kifejlesztett anyagok kompatibilitásának biztosítása, fenntartása és tanúsítása az Oracle iLearning oktatási keretrendszerrel. Az Oracle iLearning Content Lab olyan átfogó és biztonságos környezetet nyújt, amelyben az Oracle-partnerek kiértékelhetik, tesztelhetik és ellenőrizhetik az általuk kifejlesztett anyagok együttműködési képességét az Oracle keretrendszerével. „Az oktatáskezelő rendszerekre irányuló stratégiánk következő szakaszában kritikus fontossággal bír a tartalomfejlesztő partnerek széles körének felkészítése. Új laboratóriumunk az Oracle PartnerNetwork lehetőségeivel megerősítve lehetőséget kínál partnereinknek, hogy kivegyék részüket az Oracle iLearning szédületes piaci növekedéséből" – mondta **JOEL SUMMERS,** az Oracle HRMS- és oktatáskezelő termékek fejlesztéséért felelős első elnökhelyettese. „Emellett ügyfeleink most már megbízhatnak abban, hogy egyetlen oktatási keretrendszeren belül nyugodtan lehet számos, különböző forrásból származó oktatóanyagot is használni, a nagy katalógusokat kínáló cégek anyagaitól a kisebb, speciálisabb vagy egyedi igényeket kiszolgáló tartalmakig."

Az Oracle iLearning Content Lab szolgáltatásait jelenleg 23 e-oktatási tartalomfejlesztő veszi igénybe, köztük a Centra, a Harvard Business School Publishing, a Thomson NETg, a QuickCompliance és a SkillSoft PLC. A partnerek saját, biztonságos, az Oracle által központilag üzemeltetett iLearning-webhelyüket használhatják, ahol ellenőrizhetik jelenlegi és jövőbeni termékeik kompatibilitását az aktuális tartalomszabványokkal, például az SCORM specifikációival.

Az Oracle iLearning – amely az Oracle E-Business Suite alkalmazásegyüttes integrált komponenseként, illetve külön megoldásként is kapható – teljes körű infrastruktúrát biztosít a szervezeteknek az alkalmazottaik, ügyfeleik és partnereik számára szervezett online és osztálytermi tanfolyamok felügyeletéhez, lebonyolításához és a részvétel nyilvántartásához. Az Oracle iLearning az ügyfél telephelyén is telepíthető, de az Oracle-höz kihelyezett szolgáltatásként is igénybe vehető, elkerülve a bonyodalmas telepítést és folyamatos szoftverkarbantartást.

AZ E-KORMÁNYZAT ABCD MODELLJE A KÖZÉP- ÉS KELET-EURÓPAI ORSZÁGOKBAN

A teljes jogú EU-tagállammá váláshoz vezető átmenet során a csatlakozó országoknak igazodniuk kell az Európai Bizottság „e-Európa akcióterv" nevű kezdeményezéséhez, amelynek célkitűzése az, hogy Európa 2005-re „a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudás alapú gazdaságává" váljon. Ennek érdekében a csatlakozó országok „e-Európa+ akcióterv" néven elindították saját kezdeményezésüket, amely kiegészíti a Nyugaton már előrehaladott stádiumban lévő programot. Az EU-hoz csatlakozó, illetve az ekormányzat kezdeti lépéseit próbálgató országoknak célszerű megvizsgálni a következő lépésekből álló folyamatot:

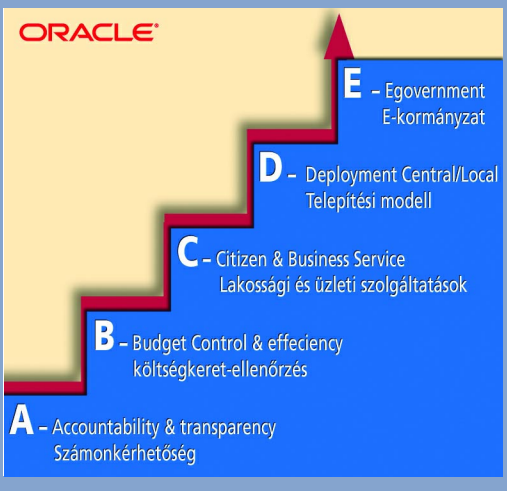
A. • A számonkérhetőség és átláthatóság központi fontossággal bír a csatlakozó országok számára az egészséges közigazgatás kialakításában. A megfelelő technológiai bázis kidolgozása elősegíti a kormányzaton belüli (government to government, G2G), illetve a kormányzat és a közigazgatási dolgozók közti (government to employee, G2E) kommunikációt, valamint az egyes szervek és hatóságok beszámolási kötelezettségeinek teljesítését.

B. • A megfelelő költségkeret-ellenőrzés, költséggazdálkodás és hatékonyság szintén alapkérdés a csatlakozó országok kormányzatai számára, különösen az Európai Unió strukturális alapjainak kezelése terén. Ez a terület egyformán érinti a központi kormányzatot, illetve a regionális és a helyi önkormányzatokat.

C. • Lakossági és üzleti szolgáltatások. Ez a fázis a kormányzat és az állampolgár közti kapcsolatokra (government to citizen, G2C) összpontosít (például ügyfélkapcsolat-kezelés egy lakossági kapcsolatkezelő központon keresztül, online adóbevallás, elektronikus szavazás), illetve a kormányzat és a vállalkozások közti (government to business, G2B) kommunikációra. Fő célja a lakosság- és vállalkozásbarát közcélú szolgáltatások biztosítása.

D. • Telepítési modell. Itt az ideje, hogy egy olyan, komoly képességű, jól méretezhető és bevált megoldás alapján, amely a G2G, G2E, G2C és G2B területét egyformán lefedi, szélesebb körben is bevezessék az Európai Unió intézkedési tervében modellként megcélzott húsz szolgáltatást az összes kormányzati és közigazgatási szervnél.

E. • E-kormányzat.



D (DEPLOYMENT) – TELEPÍTÉSI MODELL

A legutolsó lépés a rendszerek konkrét megvalósítási stratégiájának kialakítása. Itt a siker kulcsa az, hogy a szolgáltatások több csatornán keresztül elérhetővé váljanak. A hagyományos levelezés és személyes kapcsolattartás mellett ebben szerephez jut a telefonon, személyi adatkezelőkön és egyéb kézieszközökön, e-mailen és interaktív információs kioszkokon keresztüli ügyintézés. Ezáltal a kormányzat az összes állampolgár számára biztosítja a szolgáltatásokat, függetlenül attól, hogy azok rendelkeznek-e internet-eléréssel és a szükséges technikai ismeretekkel.

Közép- és Kelet-Európában az internet használatának elterjedtsége jelentős szórást mutat. Ezen a téren Észtország vezet, ahol a lakosság 38 százaléka használja az internetet, utána pedig a Cseh Köztársaság és a Szlovák Köztársaság következik 28, illetve 24 százalékkal – ezek az értékek a nyugat-európai mutatókhoz hasonlíthatók. Az IDC piacelemzői által készített újabb elemzés szerint Közép- és Kelet-Európában a lakosság körében azoknak az aránya, akik havonta legalább egyszer használják az internetet, 2003-ban várhatóan 17 százalék lesz, 2006-ban pedig eléri a 27 százalékot.

Tulajdonképpen a csatlakozó országokban a mobilelérés válhat a legfontosabb kapcsolattartási csatornává. Közép- és Kelet-Európában ugyanis igen lendületesen terjednek az új mobiltechnológiák, mert kiépítésük kisebb beruházással jár, mint a hagyományos vezetékes hálózatok telepítése. A vezetékes lefedettség ezekben az országokban csupán 32–38 százalék. Lengyelország már 2002 januárjában belföldi GPRS-elérést kínált, jóval előbb, mint más országok, például Ausztria, ahol csak 2002 végén jelent meg ez a rendszer. A közép- és kelet-európai országokban 2001 végén mintegy 50 millió mobiltelefon-előfizetést tartottak nyilván, és a Gartner Dataquest előrejelzése szerint ez a szám 2006-ra 139 millióra emelkedik, évi 16 százalékos növekedést mutatva.

A csatlakozó országok kormányai tehát jó, ha odafigyelnek az „ábécédére”. Az e-kormányzat szakaszos, az ABCD modellre épülő bevezetésével – amely a technológiai alapok megteremtésével és az ügyviteli folyamatok korszerűsítésével indul, s egy közös portálhoz igazodó, egységes rendszerstruktúrához vezet – Közép- és Kelet-Európa országainak kormányzatai olyan komoly képességű, jól méretezhető, többcsatornás megoldást alakíthatnak ki, amely a kormányzati és közigazgatási szervek, hatóságok, azok dolgozói, az állampolgárok és a vállalkozások közti ügyintézés egészét lefedi. Így végső soron olyan e-kormányzat és e-közigazgatás alakulhat ki, amely vetekszik a hasonló nyugat-európai megoldásokkal, sőt túl is szárnyalhatja azokat.

SZAKIRODALOM ÉS HIVATKOZÁSOK:
– EU Integration, The IT perspective (Az EU-integráció informatikai perspektívája). Oracle, Hans Jarnik, Közgazdász-konferencia, Bécs, 2002. december 2–3.
– Fabra Vallés, az Európai Számvevőszék elnöke: Towards enlargement: Efficient and effective management and control of European Union funds (A bővítés útján: az EU-alapok hatékony és eredményes kezelése és felhasználásuk ellenőrzése). Bukarest, 2002. december 12–14.
– European Union Accession: Practical implications for business in Central Europe (Az EU-csatlakozás gyakorlati kihatásai a közép-európai vállalkozásokra). The Economist
– World Markets Research Centre Global E-Government Survey 2001 (A Világpiac-kutató Központ 2001-es nemzetközi e-kormányzati felmérése)
– Estonia leads for internet usage in Central and Eastern Europe (Észtország vezet az internethasználatban Közép- és Kelet-Európában). Baltic News Service, 2002. szeptember
– Internet use in CEECs catching up with Western Europe (Az internethasználat Közép- és Kelet-Európában kezdi utolérni Nyugat-Európát). EU Business, 2003. február 19.
– Erkki Liikanen, az Európai Bizottságnak a vállalati szféráért és az információs társadalomért felelős tagja: Information Technology and Telecommunications in the EU 2002–2005 (Informatika és távközlés az EU-ban 2002 és 2005 között). From Visions to Solutions 2002 konferencia, Észtország, Paernu, 2002. szeptember 20.

Elsősorban hatékony **megoldásokra** van szükség

Az Oracle eszközeinek és megoldásainak segítségével különböző kormányok és önkormányzatok Európa-szerte megvalósítottak olyan elektronikus megoldásokat, amelyek az adott ország állampolgárainak életét megkönnyítik, és kézzelfogható közelségbe hozzák a szolgáltató állam koncepcióját. Magyarországhoz képest a legfejlettebb nyugat-európai országok e-kormányzati kezdeményezései is maximum 5-6 évvel tartanak előbbre, és bár a megoldások elterjedtsége terén a különbség néhol jelentős, a megvalósítás során ez behozható. Sőt, ha döntéshozóink átgondolják az egyes lépések stratégiai következményeit és jelentőségét, a más országokban összegyűlt tapasztalatokat felhasználva még előnyre is tehetünk szert. FOLLÁTH CSABÁVAL, az Oracle értékesítési konzultánsával és BAROSS CSONGORRAL, a cég e-business stratégiai tanácsadójával arról beszélgettünk, hogy az Oracle által kidolgozott e-kormányzat bevezetés ABCD modellje milyen feltételekkel és hogyan alkalmazható országunkban.

BUSINESS ONLINE: – MIT ÉRT AZ ORACLE E-KORMÁNYZAT ALATT?

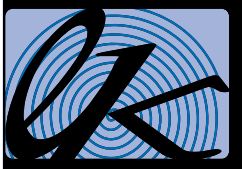
BAROSS CSONGOR: – Amikor e-kormányzatról beszélünk, mi sokkal szívesebben gondolunk egy gyakorlatban is működő elektronikus kormányzatra, nem pedig egy internetes kormányzatra. Tehát sokkal inkább a hatékonyság a cél, mintsem az, hogy minden felkerüljön az internetre. Úgy gondoljuk, hogy a hatékonyságot több lépcsőfokot megmászva és az informatikai alapokat megteremtve lehet elérni. Nemrég az Oracle egy felmérésében kiemelte, hogy még egyetlen európai ország e-kormányzati rendszere sem tekinthető befejezettnek. Magyarország tehát kihasználhatja azt a lendületet, amit a szomszédos országokban zajló e-kormányzati átalakítások jelentenek, sőt az elmúlt években máshol felhalmozott tapasztalatokat fel is tudja használni. Ennek egyik módja, hogy az ismereteket a hozzánk hasonló cégek a rendszereikbe integrálják, és ezeket a rendszereket bevezetve a kormányzati szervek nemcsak informatikát, hanem menedzsment-megoldásokat is kapnak.

B. O.: – AZ ABCD MODELL SZERINT AZ E-KORMÁNYZAT FELÉPÍTÉSÉNEK ELSŐ LÉPÉSE AZ ELSZÁMOLTATHATÓSÁG MEGTEREMTÉSE. TÉNYLEG FONTOSABB LENNE EZ, MINT MAGUKNAK A MEGOLDÁSOKNAK A BEVEZETÉSE?

B. Cs.: – Az informatikai rendszerek segítségével érhető el az a szintű átláthatóság és elszámoltathatóság, ami ahhoz kell, hogy az ország ki tudja használni az európai uniós csatlakozásból származó előnyöket. Az EU-ban alapkövetelmény, hogy az egyes támogatásokkal – akár egy szervezet működésére, akár egy projektre kívánjuk azokat fordítani – el tudjunk számolni. Amíg ez nem »

ORACLE

„...az állampolgárok által kezdeményezett tranzakciókat a portál automatikusan elemzi valamilyen ügyfélkapcsolat-kezelési megoldással. Ez a stratégia lehetővé teszi a csatlakozó országok számára a lakosságközpontúbb közigazgatást...”



lehetséges, addig sok egyéb dologgal nem is érdemes foglalkozni. A számonkérhetőséget tehát informatikai rendszerekkel és azokhoz kapcsolódó vezetési, szervezési módszerekkel lehet megteremteni. Szintén nagyon fontos az első lépésben megvalósítani, hogy a kormányzati szférában dolgozó személyek számára karrierutat mutassunk. Köztudott, hogy a közszolgálatban dolgozó személyek általában alacsonyabban fizetettek, viszont megtartásuk érdekében muszáj valamilyen módon ösztönözni őket. Ennek egyik módszere lehet, ha a kormány biztonságot és jól kidolgozott karrierutat kínál fel nekik. Ebben a megfelelő HR-rendszerek és oktató keretrendszerek adhatnak nagy segítséget. Az elszámoltathatóság egyik legfontosabb gyakorlati eleme pedig a beszerzési folyamatok kontrollja, azaz minden kormányzati szervnek regisztrálnia kell, hogy ki mit igényel, hagy jóvá, és milyen alapból fogják kifizetni az igényelt termékek, szolgáltatások ellenértékét. Az építkezést tehát ezekkel a téglákkal érdemes elkezdeni, és ezeket követheti sorra a többi.

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

B. O.: – EZEK SZERINT KÖRVONALAZHATÓ, HOGY MILYEN RENDSZEREKET ÉS MÓDSZEREKET LEHETSÉGES ÉS ÉRDEMES ALKALMAZNI AZ E-KORMÁNYZATBAN, DE VAJON RENDELKEZÉSRE ÁLL-E AZ ALKALMAZÁSHOZ SZÜKSÉGES FELHASZNÁLÓI KULTÚRA? MA MÉG NEM JELLEMZŐ A KORMÁNYZATI SZERVEZETEKRE, HOGY EGY FRISSEN FELVETT PÉNZÜGYI ELŐADÓNAK RÖGTÖN KARRIERUTAT IS TERVEZZENEK.

B. CS.: – Karrierutak eddig is léteztek, csak nem voltak intézményesítve, hanem mindenki a saját erőfeszítései alapján jutott előre. Ez azonban csupán egy jelenség a felhasználói kultúraváltás köréből. Ahhoz, hogy valóban modern vezetési módszereket, hatékony szervezetet alakítsanak ki a kormányzatok, mindenképpen valamilyen változást kiváltó ok szükséges. Ma ezeknek a módszereknek az erőteljes alkalmazása egyrészt külső nyomásra, az Európai Unió elvárásaiból adódóan történhet, másrészt minden európai országra igaz, hogy a népessége öregszik, és egyre kevesebb az adófizető, a befizetett adó, miközben a kisebb összegből egyre több szolgáltatást kell megvalósítani. Ez csak hatékonyságnöveléssel érhető el. Úgy tűnik tehát, hogy mind a külső, mind a belső kényszer adott a kormányzati szektorban. Ugyanilyen kényszer előtt állt a magángazdaság a 90-es évek elején. Azok a cégek, amelyek nem tudtak elég hatékonnyá válni, nem tudtak váltani, ma már nincsenek a piacon. A sikeresen változtatók között viszont vannak nagy állami vállalatok is. Ehhez tehát a magángazdaságban ugyancsak idő kellett, és ott is informatikai rendszerekkel, némi átalakítással, új célok meghatározásával, motivációval kezdődött a váltás. A kormányzatnak annyiban van most előnye, hogy a szükséges informatikai megoldások már készen vannak, országra szabottan léteznek. Magyarországon is gyakorlatilag minden rendszer mögött megfelelő mennyiségű szaktudás és tanácsadó áll, s maguk a rendszerek is jóval fejlettebbek, mint 10-12 évvel ezelőtt. Az informatikai rendszerek alapstruktúrát képesek nyújtani. A kérdés tehát jogos, és a válasz az, hogy magának a szervezetnek, a viselkedési normáknak, a szabályozói környezetnek is változnia kell. Ugyanakkor egy jó alap-infrastruktúra nagyon sok helyen pozitív értelemben vett kényszerpályákat rajzolhat fel. Ha például a rendszernek része, hogy az egyes beszerzések előtt kell megfogalmazni a konkrét igényeket, akkor ezt nem lehet kikerülni. Elméletileg akár a karrierutak megteremtésére is lehet informatikával támogatott, kikerülhetetlen belső folyamatokat kialakítani, ha szükséges. Az informatikai rendszerek ebben az értelemben tehát képesek megváltoztatni a munkamódszereket és a gondolkodást. Ezenkívül egy rendszer bevezetésének folyamata mindig tanácsadói munkát is jelent, ahol az adott szervezet szakértői és a tanácsadócég munkatársai közösen alakítanak ki új folyamatokat, s gondolják újra a régieket. Fontos az is, hogy az e-kormányzat bevezetésének ABCD-lépéseit mindig testre szabottan, átgondoltan kell alkalmazni.

B. O.: – HA MEGTEREMTETTÜK A SZÁMONKÉRHETŐSÉGET, MI A KÖVETKEZŐ LÉPÉS?

B. CS.: – Azzal, hogy átláthatóvá, számonkérhetővé tettük a szervezetet, megteremtettük az alapját annak, hogy továbblépjünk egyet, és a költséggazdálkodásról, a hatékonyságról kezdjünk el beszélni. Az informatikai rendszerek ugyanis tartalmazzák azokat a menedzsmenteszközöket is, amelyeket a mindennapok működésében fel lehet használni, és amelyeket a magánszférában már jó ideje alkalmaznak. Olyan

Kapcsolódó webcím:
WWW.ORACLE.COM/HU

ORACLE

kontrollingmódszerekről van szó, amelyek a hatékonyságot, a teljesítményt mérik, és egy adott tevékenységi kör köré építik fel ezt a mérési módszert. Beszélhetünk oktatási keretrendszerekről is, amelyek biztosítják, hogy a munkatársak számára akkor és ott álljon rendelkezésre a szaktudás, amikor és ahol szükséges.

B. O.: – A LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSOK MEGVALÓSÍTÁSA SORÁN MILYEN TÉNYEZŐKRE KELL ÜGYELNI?

FOLLÁTH CSABA: – Az adott önkormányzatnál, kormányzati szervezetnél a belső háttérfolyamatokat – amelyek manapság jellemzően töredezettek, és nem igazán átláthatók – össze kell hozni egy egységes felületen annak elérésére, hogy az ügyintézés ideje a töredékére csökkenjen, és a közigazgatási szervezetekkel kapcsolatba kerülő állampolgárok sokkal elégedettebbek legyenek. Ilyen rendszerek bevezetésére már vannak nagyon jó példák. Az angliai Hull városában bevezetett rendszerhez (lásd keretes írásunkat) hasonló megoldások segítségével bizonyos esetekben a 30 napos ügyintézés 3-4 percre csökkenthető, és az ügyintézés 24 órás szolgáltatássá válhat. Magyar önkormányzat még nem jutott el odáig, hogy ne csak elindítani lehessen egy ügyet az interneten keresztül, de az ügykezelés háttérfolyamatai is automatizálva működjenek, vagy hogy több csatornán lehessen ugyanarra az ügyre ránézni. De hozzá lehet tenni, hogy a brit e-kormányzati program is csak 2005 végére tűzte ki ennek a célnak az átfogó megvalósítását. Az önkormányzatok működésére jellemző, hogy a különböző típusú ügyek más és más osztályokra tartoznak. Az állampolgárok számára az első nehézség, hogy megtalálják a megfelelő osztályt, majd hogy megtalálják a megfelelő ügyintézőt. Amit meg kell tehát változtatni – és ez jelentős gondolkodásbeli váltást is jelent –, az a részleg- vagy irodaközpontú ügyfélszolgálati működés. A britek esetében is ez történt: első körben az univerzális, irodafüggetlen call centert és az azt kiegészítő személyes ügyfélszolgálatot hozták létre. Ez a szervezeti egység átfogó tudással rendelkezik, így az ügyfelek egyetlen telefonszámot felhívva tudnak elintézni egyszerűbb ügyeket, elindítani komplexebbeket, illetve kaphatnak felvilágosítást. Ez az önkormányzat szempontjából szintén jó, mert az egyes osztályokon nem kell folyamatosan a kapcsolattartással foglalkozni. Az állampolgárok számára természetesen az lenne a legkényelmesebb, ha egyetlen internetes oldalon és call centerben tudnák az állammal kapcsolatos minden ügyüket elintézni. Ez a közeljövőben biztosan nem fog megvalósulni, de az adott intézménnyel való együttműködés egyszerűsítésével is elégedettebbé tehetők az ügyfelek, és ebben Magyarországon van lehetőség fejlesztésre.

B. O.: – AZ EGYABLAKOS ÜGYINTÉZÉS ADATBIZTONSÁGI, SZEMÉLYISÉGI JOGI KÉRDÉSEKET IS FELVET. ELÉG, HA CSAK ARRA GONDOLUNK, HOGY A RENDSZERBŐL AZ ÜGYINTÉZŐ MINDEN ADATUNKAT MEGISMERHETI.

F. CS.: – Az egységes kezelői felület nem feltétlenül jelenti azt, hogy egyetlen adatbázisba kerülnek az információk. Az egyes ügyekhez, adatbázisokhoz is lehet jogosultságokat rendelni. Ezzel együtt, ha önkormányzati

szinten vizsgáljuk meg a folyamatokat, könnyen belátható, hogy az ügyfélszolgálatok esetében a különböző forrásokból származó adatokat egységes felületen egyszerre lehet megjeleníteni. Egyébként a brit bevezetés esetében is olyan megoldás született, hogy – mivel az adatbázisokat nem lehetett fizikailag összekapcsolni – egy adott ügy intézésének idejére a rendszer összehozza a szükséges információkat egy képernyőre, de azokat nem egyesíti, csak megjeleníti az ügyintéző számára, majd ezt a rekordot megszünteti. A szabályozás és a biztonság kérdését természetesen minden esetben végig kell gondolni, de tudjuk, hogy a bankunkkal, a mobilszolgáltatónkkal gyakorlatilag minden ügyünket el tudjuk intézni telefonon vagy az interneten. Ezekben az esetekben nagyon hasonló ügyintézési folyamatról van szó, tehát biztosra vehetjük, hogy az e-kormányzat esetében is kialakíthatók olyan megoldások, amelyek a kockázatokat elfogadható szintre csökkentik.

B. O.: – MILYEN ELVEK SZERINT ÉRDEMES ÉPÍTKEZNI?

F. CS.: – Ezeket a rendszereket úgy érdemes bevezetni, hogy a kialakított alaprendszerhez először egyetlen csatornát nyitunk meg – például a telefonos ügyintézés lehetőségét –, majd a számukat fokozatosan bővítjük. Első lépésben tehát nem kell minden ügyet, ügymenetet bevonni a rendszerbe, hanem végig kell gondolni, hogy hol érhetjük el a legnagyobb eredményeket. Aztán a második, harmadik lépésben lehet bővíteni a kommunikációs csatornák számát, illetve az ügytípusokat. Az »

„...minden európai országra igaz, hogy a népessége öregszik, és egyre kevesebb az adófizető, a befizetett adó, miközben a kisebb összegből egyre több szolgáltatást kell megvalósítani. Ez csak hatékonyságnöveléssel érhető el."

Európai Unió egyébként meghatározott húsz olyan folyamatot, amelyen mérik egy kormányzat internetes érettségét, az internetes csatorna kihasználtságának mértékét. Ilyen az online adózás lehetősége, a címváltozás és a KSH-adatváltozás bejelentése stb. Ezek mindegyikére van az Oracle-nek európai referenciája.

B. O.: – ÉS MELY MAGYARORSZÁGI REFERENCIÁKAT LENNE ÉRDEMES MEGEMLÍTENI?

előremutató rendszereket építettek. Ilyen a MÁV, ahol Közép-Európa – ha nem egész Európa – legnagyobb Oracle-installációja fut. Ezzel együtt olyan e-kormányzati megoldás, amely a teljes spektrumot lefedné, még nincs. De ilyet nagyon nehezen találnánk bárhol a világon, a teljes működési spektrum – mind a belső folyamatok, mind az ügyfélkezelés – informatikával való lefedése még sehol nem jellemző.

A KÜLÖNLEGES BRIT VÁROS ÖNKORMÁNYZATI PROJEKTJE

Kingston upon Hull

TONY BLAIR brit miniszterelnök ambiciózus célt tűzött ki a helyi kormányzatok elektronikus szolgáltatásaival kapcsolatban. A Kormányzat Modernizációs Programja a közszolgáltatások átalakítását kívánja elérni új technológiák felhasználásával, úgy, hogy azok az ügyfeleket a középpontba helyezve rugalmasabban, könnyebben elérhetően és magasabb színvonalú standardok alapján működjenek. A brit önkormányzatoknak ez év végéig szolgáltatásaik negyedét(!) elektronikus csatornákon is elérhetővé kell tenniük, 2005 végén pedig az ország lakói minden közigazgatási ügyüket telefonon, az interneten vagy akár interaktív televíziójuk képernyője előtt ülve intézhetik. Hull város önkormányzata Hull Connect nevű projektjével biztosan halad a fenti fejlesztési tervek megvalósításában. Mára nemcsak Angliában, de világviszonylatban is az e-kormányzat egyik úttörőjének számít. Hull önkormányzatát a heti hétszer huszonnégy órás „nyitva tartás" megvalósításában a Magyarországon is jelen lévő Oracle ügyfélkapcsolat-menedzsment (CRM) szoftvere segíti.
Korábban Hull város polgárai számára is nehézséget okozott, hogy megtalálják, és felvegyék a kapcsolatot az ügyük elintézésében kompetens önkormányzati részleggel. Az önkormányzatnál elsősorban az jelenti a problémát, hogy az adatok inkonzisztensek, a papír alapú, bürokratikus folyamatok miatt az ügyfelek és az ügyintézők frusztráltak, a hivatal kevéssé megbízható, az egyes részlegek kevéssé szakosítottak.
A hivatal vezetői úgy döntöttek, hogy egy CRM-rendszer kiépítésével a különböző szervezeti egységek számára egységes szemléletet, a szervezeten belül kommunikációt, az ügyintézés közben konzisztenciát, az ügyek nyomon követésére pedig mind az alkalmazottak, mind az ügyfelek számára lehetőséget biztosítanak.
Egy teljes mértékben integrált, multimédiás CRM-megoldás fejlesztésébe kezdtek, a legújabb technológiákat alkalmazva. A fejlesztés első fázisában az állampolgárok adatait (nevek, címek és egyéb információk) közös adatbázisba gyűjtötték, majd az információk megosztását és a szervezeten belüli delegálását biztosító szoftver került bevezetésre.
A fejlesztés eredménye, hogy az ügyfélszolgálaton 40-ről 98 százalékra javult az egyéb részlegek igénybevétele nélkül megoldott telefonos megkeresések aránya. Az előnyöket **GRAHAM FRANCE,** Kingston upon Hull önkormányzatának vezetője a következőképpen foglalja össze: „Radikális fejlődést tapasztaltunk működésünkben. A telefonon bejelentett ügyek esetében a megoldási hatékonyság több mint a duplájára nőtt. Sok pozitív visszajelzést kaptunk a munkánk hatékonyságával és az ügyintézők segítőkészségével kapcsolatban."
A rendszer további funkciója, hogy menedzseli az egyes ügyek elintézését, és nyomon követhetővé teszi azokat. Az ügymenetek ilyen jellegű átalakítása a vezetők számára is leegyszerűsíti a hivatal teljesítményének figyelését.
Az önkormányzat számára a legfontosabb előny, hogy lényegesen több információ válik elérhetővé az emberek és a hivatal kapcsolatfelvételeiről, ami lehetővé teszi, hogy a szolgáltatásokat és a működést a megkeresések tapasztalatai és a visszajelzések alapján továbbfejlesszék.

B. Cs.: – Az átláthatóságon, számonkérhetőségen nagyon komolyan dolgozik a Honvédelmi Minisztérium és a honvédség. Ők most érkeztek el abba a fázisba, hogy a hatékonyságot komolyan növelő informatikai megoldásokra is gondolhassanak. Az APEH-nél pedig egy technológiai váltás során jutottak el arra a következtetésre, hogy a központosított rendszereket hatékonyabban lehet üzemeltetni, és most a korábbi, töredezett rendszereket logikusan átgondolt architektúrába vonják össze. De említhetnénk az állami tulajdonban lévő vállalatokat is, amelyek sok esetben nagyon

B. O.: – MILYEN STRATÉGIAI LÉPÉSEK SZÜKSÉGESEK AZ E-KORMÁNYZAT ALAPJAINAK MEGTEREMTÉSÉHEZ?

B. Cs.: – Mindannyian úgy gondoljuk, hogy az internet fontos csatorna. Azonban amíg nincs mögötte tartalom, azaz nem elegendő az elintézhető közügyek száma, addig hiába olcsó az internet, nem lesz meg a tömeges hajlandóság a használatára. Tehát egyetértünk abban, hogy a hozzáférések támogatása fontos, de valójában a szoftver- és a tartalomfejlesztésre, annak ösztönzésére kell most a hangsúlyt fektetni.